



Si dans le cadre de votre hospitalisation, vous avez une plainte et vous n'arrivez pas à un accord avec votre prestataire de soin, vous pouvez faire appel au service médiation de l'hôpital. A condition de trouver la bonne porte !

Aide à portée de main

Grâce à la loi de 2002 sur les droits des patients, le patient peut aujourd'hui intervenir activement dans les décisions relatives à sa santé, notamment via son droit de réclamation. Il peut adresser gratuitement ses plaintes et faire ainsi valoir ses droits. Cette loi ne profite pas seulement au patient, mais aussi à l'hôpital qui, grâce à ce feed-back, est davantage en mesure d'améliorer la qualité des soins.

Impartialité

Le médiateur se doit de rester neutre, il ne prend donc jamais position. Et son avis n'est pas contraignant. En cas de conflit, son rôle consiste à renouer le dialogue entre le patient et le(s)

prestataire(s) de soins, afin de trouver ensemble une solution à l'amiable.

En 2009, les services de médiation des hôpitaux ont traité pas moins de 15 742 dossiers de plainte, dont cinq fois plus en Flandre qu'à Bruxelles et en Wallonie. Ce grand écart pourrait indiquer que les services de médiation bénéficient d'une meilleure visibilité dans le nord du pays. Lorsque le patient ignore l'existence du service médiation ou s'il se perd dans le dédale de couloirs de l'hôpital, il est clair que l'objectif n'est pas atteint. Notre enquête a malheureusement révélé que les efforts des hôpitaux pour renseigner l'existence d'un service de médiation sont encore trop faibles.

En 2009, les médiateurs ont traité 15 742 dossiers

Indication dans le hall d'entrée

La visibilité varie considérablement d'un hôpital à l'autre, et ce dès le hall d'entrée. Les différences se marquent surtout d'une région à l'autre. Globalement, moins de la moitié des hôpitaux visités (20 sur 47) informent le patient de l'existence d'un service médiation dès l'entrée. En Flandre, le service médiation est renseigné dans les deux tiers des cas, tandis qu'un Wallonie, seul 1 hôpital sur 4 en fait mention et à Bruxelles, aucun ! La mise à disposition de brochures explicatives en un point central de l'hôpital, comme l'accueil, n'est pas un luxe superflu. Près de la moitié des hôpitaux visités proposent des brochures sur les droits

A la recherche du service de médiation

Bien que les services médiation soient fonctionnels depuis près de 8 ans, des données relativement récentes indiquent que bon nombre de patients n'en sont pas informés. Idéalement, le service de médiation doit être visible et accessible à tous. Pour que les patients puissent faire valoir pleinement leurs droits, la législation a adopté une disposition qui prévoit que c'est à l'hôpital de garantir l'accessibilité de son service de médiation. Le patient est-il informé de l'existence et du rôle de ce service ? Le bureau du médiateur est-il clairement indiqué ? C'est à cette double question que notre enquête a voulu répondre; l'enquête ne portait donc aucunement sur la qualité de ce service. Nous nous sommes basés pour l'enquête sur les dispositions légales et des recommandations, notamment celles de la Commission fédérale Droits du patient. Notre enquêteur s'est fait passer pour un patient et s'est mis en quête des services de médiation. Nous avons visité une sélection de 47 hôpitaux, dont 19 en Wallonie, 5 à Bruxelles et 23 en Flandre (vous trouvez le tableau des hôpitaux flamands dans notre édition néerlandophone, Test Gezondheid). A son arrivée, l'enquêteur a tenté de trouver le bureau du service de médiation. Il a photographié le fléchage et demandé des informations (notamment le règlement d'ordre intérieur) au personnel de l'accueil. Nous avons aussi cherché des informations sur les médiateurs sur les sites internet des hôpitaux.

des patients et/ou sur le service de médiation, mais notre enquêteur n'a trouvé une brochure spécifique sur leur propre service de médiation que dans sept hôpitaux. Ici encore, les résultats sont plus encourageants dans les hôpitaux flamands que dans le reste du pays.

Trop souvent invisible

Dans 26 hôpitaux, le bureau du médiateur est en principe facilement repérable. Soit parce qu'il bénéficie d'une situation centrale, soit parce que l'hôpital a prévu une signalétique. Dans trois de ces 26 hôpitaux, le fléchage relevait toutefois plutôt du parcours du combattant. Lorsque notre enquêteur ne parvenait pas à localiser le service médiation par ses propres moyens, il s'adressait au personnel de l'accueil, généralement compétent pour le guider. Une petite minorité seulement n'a pas pu nous aider. La notoriété du médiateur laisse encore à désirer dans certains hôpitaux. Pas moins

de 6 hôpitaux ignoraient jusqu'à l'existence de ce genre de service ou nous ont orienté vers d'autres départements, parfois même vers la direction.

Dans 18 cas, notre enquêteur n'a jamais réussi à trouver le bureau du médiateur. P. ex., certains services de médiation n'ont pas de local fixe sur place ou sont situés sur un autre campus de l'hôpital, ce qui nuit évidemment à l'accessibilité. Dans certains cas, il y a aussi une proximité géographique très étroite avec la direction, ce qui laisse planer un doute sur son indépendance et sa neutralité.

Une approche transparente

Le patient ayant naturellement tendance à mettre en doute l'indépendance du service médiation, il est essentiel que son fonctionnement soit expliqué avec transparence. La loi prévoit que le médiateur rédige un règlement d'ordre intérieur expliquant la manière

Dans quelques hôpitaux, le personnel de l'accueil ne connaissait pas le médiateur

dont les plaintes seront traitées. Les patients ont le droit de consulter ce règlement sur place; selon nous, de préférence à l'accueil. Malheureusement, aucun comptoir d'accueil n'a été en mesure de nous fournir un exemplaire à consulter. Les employés semblaient même ignorer l'existence d'un tel règlement, même dans le cas d'hôpitaux qui mentionnent sur le site que le document est disponible à l'accueil. Dans la majorité des cas, on nous a suggéré de nous adresser au médiateur. Sept hôpitaux flamands nous ont remis une brochure et onze hôpitaux publient le règlement sur leur site.

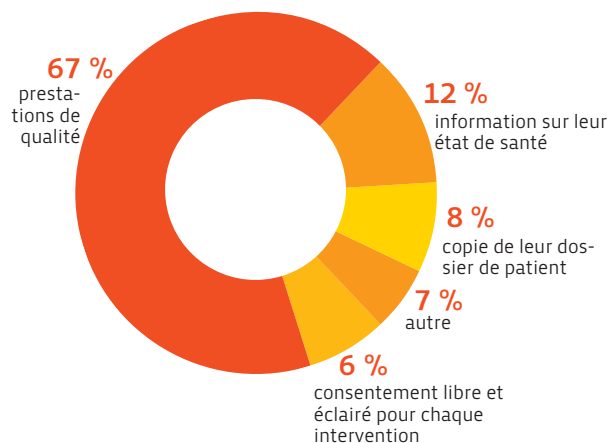
Manque d'info en ligne

Nous avons eu beaucoup de mal à trouver des informations sur le service médiation sur 7 sites internet. Deux sites sont même carrément muets quant à l'existence de ce service. La moitié seulement des sites visités propose une information facilement accessible. La différence entre la Flandre et la Wallonie est à nouveau flagrante. Trois quarts des sites flamands sont bien cotés à cet égard, contre



Nature des plaintes (en 2009)

Les patients qui introduisent une plainte auprès du service de médiation dénoncent une atteinte aux droits du patient suivants :



VISIBILITÉ DES SERVICES DE MÉDIATION DANS LES HÔPITAUX ET SUR LES SITES INTERNET

Code postal		Dans l'hôpital					Sur le site internet				
		Mention du service dans le hall d'entrée	Localisation centrale et/ou fléchage	Information reçue à l'accueil	Règlement d'ordre intérieur	Dépliants à l'accueil	Visibilité du service	Informations de contact	Information sur la mission	Règlement d'ordre intérieur	
BRUXELLES											
1000	C.H.U. ST.-PIERRE - site Porte de Hal			+	●	□	+	+	□	●	
1000	CLINIQUE ST. JEAN - site Botanique		✓*	□	●	□	+	+	□	●	
1020	C.H.U. BRUGMANN - site Victor Horta		✓	+	●	□	+	+	+	+	
1070	CLINIQUE STE. ANNE - ST. REMI			+	●	●	□	□	+	+	
1180	CLINIQUES DE L'EUROPE - site Ste Elisabeth			-	●	●	●	●	●	●	
WALLONIE											
1340	CLINIQUE SAINT-PIERRE			+	●	●	□	+	-	●	
1400	C.H. TUBIZE - NIVELLES - site Nivelles			+	●	□	+	+	□	●	
4000	C.H. CHRÉTIEN - site St. Joseph			+	●	●	□	+	+	+	
4000	C.H. RÉGIONAL DE LA CITADELLE - site Citadelle			+	●	●	+	+	□	●	
4100	C.H. DU BOIS DE L'ABBAYE ET DE HESBAYE - site Seraing			□	●	●	□	□	□	●	
4420	C.H. CHRÉTIEN - site Espérance			+	●	●	□	+	+	+	
4500	C.H. RÉGIONAL DE HUY			-	●	●	-	+	-	●	
4681	C.H. CHRÉTIEN - site Notre-Dame Hermalle			+	●	●	□	+	+	+	
5000	C.H. RÉGIONAL DE NAMUR	✓	✓	+	●	●	-	+	□	●	
5000	CLINIQUE ET MATERNITÉ STE.-ELISABETH	✓	✓	+	●	●	-	+	●	●	
5500	C.H. DE DINANT - site St-Vincent			-	●	●	-	+	●	●	
6000	GRAND HOPITAL DE CHARLEROI - site Notre-Dame	✓	✓	+	●	●	□	-	●	●	
6000	C.H.U. DE CHARLEROI - site Charleroi	✓	✓*	-	●	●	-	+	□	●	
6041	CLINIQUE NOTRE-DAME DE GRÂCE			-	●	●	□	●	-	●	
6061	GRAND HOPITAL DE CHARLEROI - site Reine Fabiola			+	●	●	□	-	●	●	
6600	INTERCOM. HOSP. FAMENNE ARDENNE CONDROZ- site Ste-Thérèse			+	●	●	-	□	●	●	
6900	INTERCOM. HOSP. FAMENNE ARDENNE CONDROZ- site Princesse Paola			-	●	●	-	□	●	●	
7060	C.H. DE LA HAUTE-SENNE - site Le Tilleriau			+	●	□	+	+	□	●	
7100	C.H.U. TIVOLI	✓	✓	+	●	●	□	+	-	●	

* Indiqué mais difficile à trouver

■ très bon + bon □ moyen - médiocre ● mauvais

Les sites web ne donnent que très peu d'explications sur le service médiation

un cinquième seulement des sites wallons. Les données de contact du service médiation en ligne sont généralement bien indiquées, mais pas toujours complètes. Un hôpital - la Clinique Notre-Dame de Grâce à Gosselies - n'accepte que les plaintes écrites et ne ren-

seigne donc qu'une adresse postale, ce qui n'est pas légal ! L'information sur le contenu de la mission est généralement insuffisante; pas par manque de place, puisque l'espace disponible sur le net est quasi illimité ! Seuls six sites flamands répondent à nos

exigences minimum, contre un site wallon et aucun site bruxellois. Plusieurs ne citent guère plus que les coordonnées, comme le CH de Dinant, Ste Thérèse à Bastogne et Princesse Paola à Marche. Heureusement, plusieurs hôpitaux font des efforts pour répondre aux

Entretien avec
Luc Van Bauwel, médiateur

"Le médiateur ne prend pas parti. Il ouvre le dialogue"

Si son rôle n'est pas d'accueillir les patients mécontents qui cherchent simplement à avoir gain de cause, quelle est sa véritable fonction ?

Quel est le rôle de l'ombudsman ?

La fonction de l'ombudsman est définie par la loi sur les droits des patients. Les hôpitaux ont donc l'obligation de s'adjoindre les services d'un ombudsman. Certains hôpitaux ont créé un service à part entière, comptant plusieurs médiateurs. Nous intervenons essentiellement en cas de conflit entre les prestataires de soins et les patients, et plus particulièrement lorsque le patient se sent lésé dans ses droits. Je préfère le terme médiateur à ombudsman, car il décrit mieux ce que nous faisons. Notre premier objectif est de nouer le dialogue entre les deux parties, pas de déterminer qui a tort ou raison. Nous essayons ainsi de résoudre le conflit et d'éviter qu'il se répète, afin d'améliorer la qualité du ser-

vice. Le conflit peut porter sur la qualité des soins, le manque de clarté d'une facture d'hôpital ou l'attitude du personnel hospitalier.

Etes-vous souvent sollicité ?

Oui. Pour les trois hôpitaux des GasthuisZusters d'Anvers, nous traitons environ 600 dossiers par an, et cela ne cesse d'augmenter. J'estime que nous résolvons à peu près 80% des litiges. Beaucoup de patients se satisfont déjà de savoir que leur problème est pris en considération. D'autres souhaitent un complément d'information, des excuses ou une indemnisation financière pour les dommages subis.

Votre indépendance par rapport à l'hôpital n'est-elle jamais remise en cause ?

Dans mon cas, c'est assez rare. Ma position d'ombudsman est extérieure à la hiérarchie normale de l'hôpital. Mais je sais que ce n'est pas le cas partout. Je ne travaille pas pour un service déterminé et je rapporte directement à l'administrateur délégué, un facteur crucial qui me donne toute latitude et qui me permet de jouer un rôle neutre. Du fait que je travaille à partir de l'hôpital, je suis souvent en mesure de prendre la balle au



Luc Van Bauwel, coordinateur du service de médiation et coaching aux hôpitaux GZA à Anvers.

bond. Et quand la plainte dépasse le cadre de mes compétences, je propose des alternatives et j'oriente les plaignants, notamment vers leur mutuelle.

Que pourrait-on encore améliorer ?

D'après moi, il y a encore trop peu d'instances auxquelles les patients peuvent s'adresser. Surtout ceux qui ont besoin d'un "verdict". J'aimerais que l'on crée une commission régionale des litiges, composée de représentants externes autorisés à émettre un jugement. Je milite aussi pour l'adoption d'une autre dénomination. "Médiateur interne" décrit mieux notre rôle que le terme "ombudsman". Les patients viendraient plus facilement nous consulter et comprendraient mieux le sens de notre mission.

Le médiateur ne prend pas parti, ni pour le patient, ni pour l'hôpital

UNE AIDE SUPPLÉMENTAIRE LA MUTUELLE

- ◆ Certaines plaintes spécifiques peuvent également être adressées à votre mutuelle. Si vous suspectez une erreur médicale, c'est-à-dire si vous estimez que l'intervention médicale ne s'est pas déroulée comme elle aurait dû, votre mutuelle peut vous aider. Elle dispose de l'expertise médicale nécessaire pour se prononcer sur le contenu du dossier et pourra, le cas échéant, vous aider et vous défendre.
- ◆ Vous pouvez également vous adresser à elle si vous ne comprenez pas votre facture d'hôpital ou si vous doutez de l'exactitude des montants facturés. Faites-le avant de payer ! En cas d'erreur, la mutuelle se chargera de régler le problème avec l'hôpital.



Votre mutuelle peut vous aider en cas d'erreur médicale



PLUS D'INFOS

Plus d'infos sur la fonction des services de médiation dans les hôpitaux.

www.test-achats.be/mediationhospital

Princesse Paola à Marche-en-Famenne et l'hôpital Saint-Vincent à Dinant, où nous n'avons pas pu trouver le service médiations, ni à l'aide d'indications matérielles, ni avec l'aide de l'accueil. Le patient n'a aucun accès au service et ne peut donc être aidé.

Bien que nous n'ayons pas mesuré le degré d'indépendance des médiateurs, nous avons tout de même rencontré ci et là des cas suspects. Il est préférable que le médiateur ne siège pas dans le même couloir que la direction, et le transfert systématique des plaintes à celle-ci est totalement inadmissible. ♥

Jost Vandenbroucke, Martine Van Hecke
et Daisy Van Lissum

> attentes des patients et adoptent une attitude ouverte face aux réclamations, dont ils se servent pour améliorer la qualité du service.

Du pain sur la planche

Dans l'ensemble, la visibilité des services médiation diffère énormément d'un hôpital à l'autre. Trop d'établissements y prêtent trop peu ou pas d'attention du tout. Dans l'ignorance, le patient ne peut logiquement y faire appel,

ce qui nuit à la proximité et l'accessibilité d'un service médiation interne. Ces écarts se marquent de façon très régionale. Contrairement aux hôpitaux bruxellois et, surtout, wallons, les établissements flamands semblent être sur la bonne voie.

Cinq établissements faillissent clairement à leur mission : l'hôpital Sainte-Elisabeth à Uccle, le Centre Hospitalier Régional de Huy, la Clinique Notre-Dame de Grâce à Gosselies, l'hôpital



L'hôpital Jessa à Hasselt donne l'exemple et informe de manière très positive sur le service de médiation.

NOUS EXIGEONS

Plus d'efforts en faveur du patient

- ◆ Les hôpitaux – et en particulier ceux en région wallonne et bruxelloise – doivent augmenter la visibilité de leur service de médiation.
- ◆ Il faut éditer un modèle de règlement d'ordre intérieur. Il doit être mis à la disposition des patients à l'accueil et être publié sur les sites internet de tous les hôpitaux.
- ◆ Nous plaignons en faveur de la création d'une instance de contrôle externe en vue d'une évaluation plus stricte des services de médiation et du traitement des plaintes à l'encontre de ce service.
- ◆ Le patient doit recevoir plus de garanties sur l'indépendance du médiateur.