

Rapport annuel 2008
Commission fédérale « Droits du patient »

Rédaction et mise en page:

Hubert Vincent

Avec la collaboration de:

Patricia Ghilbert

Avec tous nos remerciements à:

Manu Riche

TABLE DES MATIERES

1. AVANT-PROPOS	3
2. COMMISSION FEDERALE « DROITS DU PATIENT ».....	4
2.1 COMPOSITION.....	4
2.2 LE BUREAU.....	5
2.3 TRAVAUX, COMPETENCES ET MISSIONS DU BUREAU	6
3. MISSIONS DE LA COMMISSION.....	6
3.1 COLLECTE ET TRAITEMENT DES DONNEES NATIONALES ET INTERNATIONALES CONCERNANT DES MATIERES RELATIVES AUX DROITS DU PATIENT	6
3.2 AVIS FORMULES, SUR DEMANDE OU D'INITIATIVE, ET COURRIERS ENVOYES A L'ATTENTION DU MINISTRE QUI A LA SANTE PUBLIQUE DANS SES ATTRIBUTIONS, CONCERNANT LES DROITS ET DEVOIRS DES PATIENTS ET DES PRATICIENS PROFESSIONNELS	7
3.2.1 AVIS.....	7
3.2.2. COURRIERS	8
3.2.3 SUIVI.....	8
3.3 EVALUATION DE L'APPLICATION DES DROITS FIXES DANS LA PRESENTE LOI.....	9
3.4 EVALUATION DU FONCTIONNEMENT DES FONCTIONS DE MEDIATION	9
3.5 TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT D'UNE FONCTION DE MEDIATION	10
4. LES GROUPES DE TRAVAIL	10
4.1 COMPOSITION	10
4.2 CONVOCATION.....	11
4.3 TRAVAUX, COMPETENCES ET TACHES.....	11
4.4 GROUPES DE TRAVAIL 2008.....	12
5. LE SERVICE DE MEDIATION.....	13
6. LE SECRETARIAT	13
7. ANNEXES	13
7.1 REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR	13
7.2 AVIS.....	13
7.3 COURRIERS.....	13

1. Avant-propos

A l'attention de Mme Onkelinx,
Ministre des Affaires Sociales et de la Santé Publique

Conformément à l'article 4 de l'arrêté royal du premier avril 2003 réglant la composition et le fonctionnement de la Commission fédérale "Droits du patient", instauré par l'article 16 de la loi du 22 août 2002 relative au droit du patient, j'ai l'honneur et le plaisir de vous transmettre le rapport annuel 2008 de la Commission fédérale « Droits du patient ».

G. Schamps,
Présidente de la Commission
fédérale « Droits du patient »

2. Commission Fédérale « Droits du patient »

2.1 Composition

En 2008, la Commission plénière s'est réunie à 3 reprises avec la composition suivante:

Président: Schamps Geneviève

Président suppléant: Ballegeer Paul

Représentants des patients:

Membres effectifs:

Membres suppléants:

Craeymeersch Mieke	Daem Rafael
Fierens Micky	Decantere Christine
Sterckx Claude	Conreur Yves-Luc
Weeghmans Ilse	De Keyser Johan

Représentants des praticiens professionnels:

Membres effectifs:

Membres suppléants:

Festraets Stijn	Roex Milan
Lutte Isabelle	De Toeuf Caroline
Rabau Paul	Desticker Chantal
Thomas Geneviève	Beaujean Liliane

Représentants des hôpitaux:

Membres effectifs:

Membres suppléants:

Collard Michel	Bury Jean
Gemin Chris	Prims Hugo
Vandervelden Maurice	Trotti Thérèse
Verheylezoon Ilse	Van Roey Stefaan

Représentants des Organismes Assureurs:

Membres effectifs:

Membres suppléants:

Badie Natacha	Caignau Sandrine
Corremans bert	Mouling Ilse
Mullié Karen	Van Der Veken Renée
Pirlot Viviane	Houtevels Eric

Observateurs:

Vandesteene Anne, Potloot Leen, Dejaeger Lieven

Service de médiation fédéral “Droits du patient”:

Gryson Sylvie, Verhaegen Marie-Noëlle

Membres du Secrétariat:

Ceuterick Griet, Hubert Vincent, Debreyne Vanessa

2.2 Le bureau

Un bureau est créé auprès de la Commission, composé du président et du président suppléant de la Commission ainsi que de quatre membres, représentant chacun une des catégories et ce, conformément aux dispositions de l'article 2 de l'Arrêté.

Les médiateurs peuvent assister aux réunions du Bureau et participer aux travaux de celui-ci. Le Secrétariat administratif participe aux réunions et rédige les procès verbaux. Le Bureau peut inviter les présidents des groupes de travail pour fournir des explications sur le fonctionnement des groupes de travail. Le Bureau peut inviter des experts externes à donner leur avis sur un sujet spécifique.

En 2008 le Bureau s'est réuni à 4 reprises avec la composition ci-dessous.

Président:

- Schamps Geneviève

Président suppléant:

- Paul Ballegeer

Membres de la Commission fédérale:

- Lutte Isabelle
- Pirlot Viviane
- Weegmans Ilse
- Van Roey Stefaan

Service de médiation fédéral “Droits du patient”:

- Gryson Sylvie
- Verhaegen Marie-Noëlle
- Schmitz Guido

Membres du Secrétariat:

- Ceuterick Griet
- Hubert Vincent
- Debreyne Vanessa

2.3 Travaux, compétences et missions du bureau

Le Bureau mentionné assure la gestion journalière de la Commission et règle ses travaux.

Le Bureau :

- prend notamment toutes les mesures qui sont nécessaires pour préparer les travaux de la Commission ;
- fixe l'ordre du jour de la Commission ; un point sera mis d'office à l'ordre du jour dès l'instant où au-moins trois membres de la Commission en font la demande ;
- assure la liaison entre les Groupes de travail et la Commission ; à cet effet, le Bureau transmet aux Groupes de travail les dossiers qui ont été soumis pour avis à la Commission et le Bureau reçoit les projets d'avis des Groupes de travail et les transmet à la Commission ;
- accomplit les missions que la Commission lui confie ;
- assure la liaison entre le Service de médiation et la Commission ;
- Traite les plaintes relatives au fonctionnement d'une fonction de médiation sur délégation de la Commission (article 16 § 2 de la loi du 22 août 2002).

3. Missions de la Commission

3.1 Collecte et traitement des données nationales et internationales concernant des matières relatives aux droits du patient

- Présentation à la Commission du rapport de synthèse 2006 des médiateurs locaux et du rapport annuel 2007 du service de médiation fédéral le 28 février 2008.
- Présentation à la Commission des avis rendus par le Conseil National de l'Ordre des Médecins qui touchent les droits du patient.
- Le 24 janvier, analyse d'un texte du Conseil National de l'Ordre des médecins – Conseil Provincial de l'ordre du Brabant envoyé à la Commission le 18/12/2007 qui a pour objectif d'être publié dans leur bulletin et de promouvoir la médiation dans le milieu hospitalier auprès des médecins de la province du Brabant.
- Prise en compte des recommandations formulées par les rapports de synthèse des médiateurs locaux et du service de médiation fédéral pour la formulation d'avis d'initiative.

3.2 *Avis formulés, sur demande ou d'initiative, et courriers envoyés à l'attention du ministre qui a la Santé publique dans ses attributions, concernant les droits et devoirs des patients et des praticiens professionnels*

3.2.1 AVIS

En 2008 les deux avis suivants ont été rendus à la ministre :

- **24 avril 2008: Avis d'initiative relatif à la formation des médiateurs**

La Commission fédérale constate que différents problèmes se posent dans le cadre du fonctionnement des fonctions de médiation dans les hôpitaux et dans les plates-formes de concertation en santé mentale. La Commission fédérale suggère dès lors d'organiser à l'attention de tous les médiateurs précités une formation uniforme. Les médiateurs pourraient être tenus de suivre un module fixe de connaissances théoriques et d'aptitudes pratiques dans le programme de formation, concernant notamment :

- la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient et ses arrêtés d'exécution
- les aspects juridiques, déontologiques et éthiques liés à la fonction de médiation
- un aperçu des possibilités de renvoi ciblé et des alternatives à la médiation
- un aperçu des réglementations pertinentes pour le domaine de la médiation et de celles relatives aux autres formes de médiation
- l'enregistrement des données et l'établissement d'une synthèse (règlement d'ordre intérieur et rapport annuel)
- les aptitudes particulières, nécessaires à cette fonction, telles que les techniques de médiation, l'écoute empathique et la gestion de conflits

Le module théorique (de base) pourrait être organisé à un niveau central. L'apprentissage des aptitudes pratiques à la communication pourrait s'organiser à un niveau décentralisé, de sorte que les rencontres avec des médiateurs issus d'autres hôpitaux puissent favoriser une intervision ou une supervision.

- **13 juin 2008: Avis d'initiative relatif au partenaire en tant que représentant des patients**

La Commission a été interpellée par le fait que des personnes âgées admises, par exemple, dans une maison de repos ou de soins ne sont plus considérées comme cohabitantes si elles séjournent pour une longue durée dans l'établissement. Cette situation pose problème en ce qui concerne l'admissibilité du conjoint ou du partenaire en tant que représentant informel (selon le système légal de la cascade) lorsque ce dernier n'est pas (plus) cohabitant.

C'est pourquoi la Commission suggère d'inclure, dans les textes légaux, la disposition suivante : « Si le patient est admis, en vue d'un long séjour, dans un établissement, impliquant que les époux, les partenaires légaux ou les partenaires de fait ne cohabitent plus ensemble, les droits fixés par la présente loi sont exercés par le dernier époux,

partenaire légal ou partenaire de fait cohabitant, pour autant que le patient ne s'y soit pas opposé et qu'il n'ait pas désigné de mandataire ou que celui-ci n'intervienne pas. »

3.2.2. COURRIERS

- **Janvier 2008** : Lettre à une patiente en réponse à sa plainte sur un service de médiation hospitalier
- **Janvier 2008** : Lettre au président du Conseil de l'ordre de médecins concernant l'application de la loi relative aux droits du patient
- **28 février 2008** : Lettre à l'attention de la Ministre Onkelinx sur les travaux effectués par la Commission "Droits du patient"
- **28 février 2008** : Lettre à l'attention de la Ministre Onkelinx concernant les services de contrôle de l'application de la loi du 26 juin 1990 relative à la protection de la personne des malades mentaux au sein de la région de Bruxelles-Capitale
- **28 février 2008** : lettre au président du Conseil provincial de l'ordre des médecins du Brabant concernant la demande visant à obtenir la synthèse des rapports annuels des médiateurs hospitaliers du Royaume
- **15 mai 2008** : Lettre à l'attention du président du Conseil National de l'Ordre des médecins en réponse à ses courriers du 20 mars et du 10 avril 2008
- **15 mai 2008** : Lettre à la Ministre Onkelinx concernant une demande d'entretien avec les membres du bureau de la Commission fédérale « droits du patient ».
- **9 juin 2008** : Lettre à l'attention de la Ministre Onkelinx accompagnant l'avis relatif à la formation de médiateurs et avis relatif à la modification des AR du 8 juillet 2003

3.2.3 SUIVI

-Les avis suivants n'ont pas été suivis d'une modification législative ou réglementaire :

- Avis du 22 janvier 2007 sur la position du médiateur dans l'hôpital.
- Avis du 5 juillet 2007 sur le contenu rapport annuel des médiateurs locaux. La proposition de modification de l'AR du 08/07/2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre et de l'AR du 08/07/2003 modifiant l'AR du 10/07/1990 fixant les normes d'agrément applicables aux associations d'institutions et de services psychiatriques

-Les avis suivants ont été suivis d'une modification législative ou réglementaire :

- Avis du 20 janvier 2006 concernant l'article 17^{novies} de la loi sur les hôpitaux et le Second avis du 22 janvier 2007 relatif à l'article 17^{novies} de la loi sur les hôpitaux
- Avis du 17 mars 2006 relatif aux règles d'incompatibilité entre la fonction de médiateur et d'autres fonctions exercées au sein de la même institution
- Avis du 23 juin 2006 relatif à la désignation de la personne de confiance
- Avis du 23 juin 2006 relatif à l'élargissement du droit de porter plainte

3.3 Evaluation de l'application des droits fixés dans la présente loi

Les droits des patients en hôpitaux généraux, hôpitaux psychiatriques et maison de soins psychiatriques sont assurés par la fonction locale de médiation. Les plaintes concernant les professionnels du secteur ambulatoire sont traitées par le service de médiation fédéral. Il se pose encore des questions en ce qui concerne les plaintes relatives au secteur des cliniques privées, qui ne répondent pas à la loi sur les hôpitaux ainsi que pour les plaintes déposées à l'encontre des dentistes, pour lesquels aucun ordre disciplinaire n'existe. Les différents secteurs où les patients séjournent durant de longues périodes (maisons de repos, prisons, établissements de défense sociale) restent également une préoccupation majeure. L'avis rendu par la Commission sur l'élargissement des compétences du médiateur « droits du patient » dans le cadre d'une conférence interministérielle Santé publique en mars 2006 en faisait déjà état. La Commission a attiré l'attention de la ministre de la santé sur les services de contrôle de l'application de la loi du 26 juin 1990 relative à la protection de la personne des malades mentaux au sein de la Région de Bruxelles capitale dans un courrier le 28 février 2008. Suite à ce courrier, la Ministre a interpellé les Ministres en charge de la santé en région de Bruxelles Capitale à ce sujet.

Afin d'améliorer l'application des droits du patient, la commission a formulé deux avis d'initiative en 2008 pour répondre à des interrogations soulevées par les services locaux de médiation.

3.4 Evaluation du fonctionnement des fonctions de médiation

L'arrêté royal du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre définit les conditions prévues pour que l'hôpital puisse être subsidié pour sa fonction de médiation. Les hôpitaux psychiatriques peuvent assurer le droit de plainte par le biais de la fonction de médiation de l'association d'institutions et de services psychiatriques en tant que plateforme de concertation, comme visé aux articles 11 à 21 inclus de l'arrêté royal du 10 juillet 1990 fixant les normes d'agrément applicables aux associations d'institutions et de services psychiatriques.

En vertu de l'article 9 de l'arrêté royal du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre et de l'article 20 de l'arrêté royal du 10 juillet 1990 fixant les normes d'agrément applicables aux associations d'institutions et de services psychiatriques, le médiateur rédige chaque année un rapport dont les données sont divisées par institution. Le rapport reprend un relevé du nombre de plaintes, l'objet des plaintes et le résultat de ses actes pendant l'année civile précédente. Les difficultés rencontrées par le médiateur dans l'exercice de sa mission et les recommandations éventuelles pour y remédier peuvent également y être reprises. En outre, le rapport annuel mentionne les recommandations du médiateur, en ce compris celles visées à l'article 11 de la loi relative aux droits du patient, ainsi que la suite y réservée. Le rapport ne peut contenir des éléments par lesquels une des personnes physiques concernée par le traitement de la plainte pourrait être identifiée.

Ce rapport est transmis à la Commission fédérale « Droits du patient » au plus tard dans le courant du quatrième mois de l'année civile qui suit.

Le rapport de synthèse des médiateurs locaux a été présenté à la Commission le 28 février 2008.

La Commission formule des avis d'initiative en réponse aux recommandations formulées par les médiateurs locaux et fédéraux.

3.5 Traitement des plaintes relatives au fonctionnement d'une fonction de médiation

En 2008, deux plaintes sur la fonction de médiation ont été adressées à la Commission fédérale. Elles avaient trait au fonctionnement du service de médiation de deux hôpitaux.

Des courriers ont été adressés aux médiateurs et aux plaignants dans le cadre du suivi de ces deux dossiers. Les dossiers n'ont pas été clôturés en 2008 et le traitement des plaintes s'est poursuivi en 2009.

Pour l'exercice de ses missions, la Commission peut faire appel à la collaboration des médiateurs fédéraux, sauf si, pour les points 3.4 et 3.5, le service de médiation est directement concerné.

En 2008, aucune plainte relative au fonctionnement d'une fonction de médiation ne concernait le service de médiation fédéral.

4. Les groupes de travail

4.1 Composition

Chaque membre de la Commission (effectif ou suppléant) a le droit de se porter candidat pour la participation aux réunions d'un ou plusieurs groupes de travail.

Excepté le cas où il se trouve parmi les membres du Bureau des candidats pour assurer la présidence, un membre de la Commission est désigné par le Bureau pour prendre en charge cette présidence. Cette désignation se fait sur base de propositions de candidatures. Si, au sein des membres de la Commission, il n'y a aucun volontaire pour assurer la présidence d'un groupe de travail, cette dernière peut être assurée par un médiateur du service de médiation mis en place dans le cadre de la Commission. La présidence peut également être assurée par un médiateur du service de médiation créé au sein de la Commission.

Les membres des groupes de travail peuvent décider à la majorité de désigner des experts qui ne sont pas membres de la Commission. Le nombre d'experts n'excédera jamais le nombre de membres effectifs du groupe de travail. Les experts seront invités, le cas échéant, par le Secrétariat de la Commission à assister aux travaux du groupe de

travail. Ils peuvent être priés par le Président du groupe de travail de formuler leur avis spécialisé oralement ou, sur demande, également par écrit.

Lorsqu'une majorité des deux tiers des membres du groupe de travail (experts désignés non compris) l'estiment nécessaire, le groupe de travail peut entendre en son sein toute personne supposée pouvoir apporter des informations utiles en ce qui concerne la problématique examinée.

En l'absence du Président du Groupe de travail, les membres du Groupe de travail désignent l'une des personnes du groupe de travail, qui dirigera cette réunion.

Lorsqu'un membre du groupe de travail est absent à trois reprises des réunions du groupe de travail sans se faire excuser, il n'est plus considéré comme membre de ce groupe de travail.

4.2 Convocation

Un groupe de travail est convoqué de préférence un mois sur deux, par le Président du Groupe de travail ou, en l'absence du Président, à l'initiative du Bureau. Les travaux spécifiques d'un groupe de travail peuvent toutefois requérir un autre programme de réunions. Ce programme de réunions est établi en concertation avec les membres du groupe de travail.

Les invitations pour les réunions des groupes de travail seront transmises aux membres, par voie électronique huit jours calendriers avant la date de la réunion.

4.3 Travaux, compétences et tâches

Le Président du Groupe de travail dirige les travaux du Groupe de travail.

Le Bureau adresse une demande d'avis à un ou plusieurs Groupes de travail. Tous les membres de la Commission sont informés de la demande d'avis.

Tous les documents administratifs relatifs à la problématique examinée sont conservés dans un dossier par le Secrétariat administratif. Le dossier est porté à la connaissance de tous les membres, en ce compris les experts désignés. Ce dossier est confidentiel. Ils en sont informés lors de leur désignation.

Le Groupe de travail peut formuler une demande des dépenses auprès du Bureau pour l'exécution de ses tâches.

Le Groupe de travail peut rédiger un projet d'avis de sa propre initiative après accord du Bureau.

Le Président du Groupe de travail explique le projet d'avis aux membres de la Commission en séance plénière, sur demande du Bureau.

La discussion en séance plénière de la Commission est menée notamment sur la base des éléments qui ont été apportés au sein du Groupe de travail.

4.4 Groupes de travail 2008

En 2008, cinq groupes de travail se sont réunis sur les thématiques suivantes :

- groupe de travail « médiation »

Le groupe de travail s'est réuni à 5 reprises.

- Formation des médiateurs

Le groupe de travail, dans les premiers mois de 2008, a finalisé un projet avis d'initiative relatif à la formation des médiateurs.

- Incompatibilité de la fonction de médiation avec la fonction de coordinateur qualité

A la suite d'une demande émanant d'un médiateur, le groupe de travail s'est penché sur cette question. Les membres du groupe de travail ont estimé que, pour le moment, ils ne peuvent se prononcer sur l'incompatibilité susmentionnée étant donné que dans le décret « qualité » actuel de la Communauté flamande, il n'y a pas de définition du « coordinateur qualité ».

- Présence d'un médiateur dans les maisons de repos

A l'occasion de l'analyse des rapports annuels, une question a été posée par un membre à propos de la problématique des plaintes dans les maisons de repos. Très souvent, les résidents n'osent porter pas porter plainte, craignant les conséquences sur leur vie de tous les jours.

Le groupe de travail, à l'issue de discussions, a estimé que l'autorité fédérale pouvait intervenir dans le sens d'une proposition de prévoir un médiateur « droits du patient » dans les maisons de repos (par exemple, sous la forme prévue dans le domaine des plates-formes de concertation en santé mentale).

- Elaboration d'un canevas de modèle de règlement d'ordre intérieur

Le groupe de travail s'est penché sur l'élaboration d'un canevas de modèle de règlement d'ordre intérieur des services de médiation des hôpitaux et plates formes de concertation en santé mentale. Ce projet de canevas a été réalisé sur base de constatations/manquements observés lors de la lecture d'un échantillon de modèles de règlement.

Cette initiative de la Commission a été présentée lors d'une rencontre avec les représentants des associations de médiateurs hospitaliers (VVOVAS et AMIS) et les plates formes de concertation en santé mentale.

Les associations invitées ont trouvé l'initiative intéressante, cette dernière pouvant être perçue comme une marque de soutien pour les médiateurs ; ils ont cependant précisé que, si les modèles existants doivent être modifiés, cela demanderait un travail administratif

considérable. De plus, ils insistent pour que cette initiative ne soit pas détournée de son but premier (soutien) pour devenir une sorte de contrôle de la validité des règlements.

Un membre du groupe de travail a présenté un document à la fin du mois d'août 2008 aux membres de son groupe ; l'intention était de présenter un projet d'avis dans le courant du mois de septembre/octobre.

Cependant, les procédures de renouvellement des mandats, initiées par le Cabinet des Affaires sociales et de la Santé publique, n'a pas rendu possible cette présentation en plénière. Le projet d'avis sera présenté en 2009.

5. Le service de médiation

La composition, le règlement d'ordre intérieur et la fonction du service de médiation dans la Commission sont réglés par le règlement d'ordre intérieur.

Pour l'exercice de ses missions, la Commission peut faire appel à la collaboration des médiateurs, sauf si, pour les points 4 et 5 des missions de la commission, le service de médiation est directement concerné.

En 2008, Aucune plainte relative au fonctionnement de médiation ne concernait le service de médiation fédéral.

Les activités du service de médiation fédéral font l'objet d'un rapport annuel.

6. Le secrétariat

La composition et le fonctionnement du secrétariat sont décrits dans le règlement d'ordre intérieur.

7. Annexes

- 7.1 Règlement d'ordre intérieur
- 7.2 Avis
- 7.3 Courriers