

Rapport annuel 2009
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	4
2	COMMISSION FEDERALE « DROITS DU PATIENT »	5
2.1	COMPOSITION	5
2.2	LE BUREAU	6
2.3	TRAVAUX, COMPÉTENCES ET MISSIONS DU BUREAU	7
3	MISSIONS DE LA COMMISSION	8
3.1	COLLECTE ET TRAITEMENT DES DONNÉES NATIONALES ET INTERNATIONALES CONCERNANT DES MATIÈRES RELATIVES AUX DROITS DU PATIENT	8
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	8
3.2.1	<i>AVIS</i>	8
3.2.2	<i>COURRIERS</i>	9
3.2.3	<i>SUIVI</i>	10
3.3	EVALUATION DE L'APPLICATION DES DROITS FIXÉS DANS LA LOI DU 22 AOÛT 2002	11
3.4	EVALUATION DU FONCTIONNEMENT DES FONCTIONS DE MÉDIATION	12
3.5	TRAITEMENT DES PLAINTES RELATIVES AU FONCTIONNEMENT D'UNE FONCTION DE MÉDIATION	13
4	LES GROUPES DE TRAVAIL	14
4.1	COMPOSITION	14
4.2	CONVOCATION	14
4.3	TRAVAUX, COMPÉTENCES ET TÂCHES	15
4.4	GROUPES DE TRAVAIL 2009	15
5	LE SERVICE DE MEDIATION	15
6	LE SECRETARIAT	16
7	ANNEXES	16
7.1	RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR	16
7.2	AVIS	16
7.3	COURRIERS	16

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 2009 de la Commission fédérale « Droits du patient ».

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

2 Commission fédérale « Droits du patient »

Le mandat des membres de la Commission fédérale « Droits du patient » a pris fin le 23 septembre 2008. La Commission ne s'est dès lors plus réunie avant l'installation officielle de la nouvelle Commission qui a eu lieu le 3 avril 2009. Un membre du cabinet de la ministre en charge de la Santé publique était présent lors de cette réunion d'installation.

2.1 Composition

L'arrêté royal du 9 février 2009 porte nomination du président, de son suppléant et des membres de la Commission fédérale « Droits du patient ». En 2009, la Commission s'est réunie à 6 reprises en séance plénière.

Président : Schamps Geneviève

Suppléant du Président : Van der Veken Renée

<i>Représentants effectifs des patients</i>	<i>Représentants suppléants des patients</i>
Conreur Yves-Luc	Decantere Christine
Fierens Micky	Scanu Lucio
Weeghmans Ilse	Meerbergen Els
Duprez Anita	Keuppens Michael

<i>Représentants effectifs des praticiens professionnels</i>	<i>Représentants suppléants des praticiens professionnels</i>
Van Gulck Marc	Dijkhoffz Willeke
Thomas Geneviève	Bonjean Liliane
Lutte Isabelle	De Toeuf Caroline
Ursi Jean-Paul	Bogaert Martine

<i>Représentants effectifs des hôpitaux</i>	<i>Représentants suppléants des hôpitaux</i>
Collard Michel	Antoine Alban
Peeters Miek	Prims Hugo

Scherpereel Philippe	Vandervelden Maurice
Noel Nathalie	Van Roey Stefaan

<i>Représentants effectifs des organismes assureurs</i>	<i>Représentants suppléants des organismes assureurs</i>
Corremans Bert	Demonseau Leen
Mullie Karen	Derieuw Sandra
Pirlot Viviane	Houtevels Eric
Badie Natacha	Lefranc Myriam

Observateurs :

Vandesteene Anne
Orban Brigitte

Service fédéral de médiation

Gryson Sylvie
Verhaegen Marie-Noëlle

Membres du Secrétariat:

Ceuterick Griet
Hubert Vincent
Ravelingien An
Ghilbert Patricia

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 fédéraux 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 2009, le bureau s'est réuni à 7 reprises.

Président: Schamps Geneviève

Président suppléant: Van Der Veken Renée

Membres de la Commission fédérale au bureau:

Mullie Karen
Collard Michel
Van Gulck Marc
Weeghmans Ilse

Représentants du service de médiation fédéral "Droits du patient":

Gryson Sylvie
Verhaegen Marie-Noëlle
Debreyne Vanessa

Membres du Secrétariat:

Ceuterick Griet
Hubert Vincent
Ghilbert Patricia
Ravelingien An

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 régulière à la Commission des avis rendus par le Conseil National de l'Ordre des Médecins et autres instances qui sont concernés par les droits du patient
- Présentation du rapport annuel 2008 du service de médiation fédéral le 12 juin 2009
- Présentation de la synthèse des rapports annuels 2007 des médiateurs locaux le 19 septembre 2009
- Mise sur pied de groupes de travail pour faire suite aux recommandations émises dans ces rapports. Exemple : l'avis concernant *la consultation du dossier médical tenu par le médecin-expert dans le cadre d'une affaire pénale* répond au besoin formulé dans les recommandations du rapport 2008 du service de médiation fédéral
- Présence des médiatrices fédérales au sein de la Commission et interpellation de la Commission pour faire rapport du fonctionnement de leur service et des contacts qu'elles ont eus avec d'autres instances (CPMO, AMIS, VVOVAZ)

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

- **29 mai 2009** : Avis d'initiative concernant les propositions de loi ou de résolution ayant trait à la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient
- **12 juin 2009** : Avis d'initiative relatif au règlement intérieur de la fonction de médiation dans les hôpitaux et les plateformes de concertation en santé mentale
- **18 septembre 2009** : Avis d'initiative concernant la note relative à la relation thérapeutique établie par le groupe de travail G19 de la plate-forme eHealth.
- **18 septembre 2009** : Avis relatif à la communication des informations relatives aux mineurs, en réponse à la ministre des Affaires sociales et de la Santé publique.
- **9 octobre 2009** : Avis relatif aux praticiens professionnels travaillant dans l'hôpital en réponse à la ministre des Affaires sociales et de la Santé publique.
- **9 octobre 2009** : Avis concernant la consultation du dossier médical tenu par le médecin-expert dans le cadre d'une affaire pénale, en réponse à la ministre des Affaires sociales et de la Santé publique.

3.2.2 COURRIERS

- **12 juin 2009** : Lettre à la Ministre Onkelinx sur les thèmes proposés dans le cadre de la présidence européenne.
- **12 juin 2009** : Lettre à la Ministre Onkelinx concernant les 3 demandes d'avis présentées à la Commission le 29 mai 2009 : avis relatif aux mineurs, avis médecin expert judiciaire, avis transmissions d'information relative aux praticiens hospitaliers.
- **2 juillet 2009** : Lettre à la Ministre Onkelinx concernant le rapport annuel 2008 du service de médiation fédéral Droits du patient : interpellation sur la problématique des dentistes, la procédure de l'accusé de réception, la confidentialité du médiateur.
- **21 septembre 2009** : Lettre à la Ministre Onkelinx concernant la communication d'un dossier par un praticien du SPF Sécurité sociale
- **22 septembre 2009** : Lettre de rappel à la Ministre Onkelinx sur les événements et thématiques susceptibles d'être mis en avant par la Belgique dans le cadre de sa présidence du Conseil de l'Union Européenne en 2010.
- **28 septembre 2009** : lettre à une personne qui avait interpellé la Commission sous la précédente présidence pour que soit traduite une brochure en langue allemande éditée par l'agence allemande pour la qualité dans les soins de santé vers le français et le néerlandais.
- **29 septembre 2009** : Lettre au Directeur général de la Direction Générale Soins de Santé Primaires du SPF Santé Publique concernant la problématique des dentistes/ absence d'un ordre des dentistes.
- **30 septembre 2009** : Lettre à l'attention des responsables de la plate-forme eHealth concernant la note relative à la relation thérapeutique du groupe de travail G19.
- **9 octobre 2009** : Lettre à la Ministre Onkelinx relative aux médiateurs qui n'ont pas rentré leur rapport annuel
- **9 octobre 2009** : Lettre à la Ministre Onkelinx relative à la médiation dans les centres médico-chirurgicaux extra-hospitaliers.
- **13 octobre 2009** : Lettres aux médiateurs locaux qui n'ont pas remis leur rapport annuel 2008
- **29 octobre 2009** : Lettre à la ministre Onkelinx- avis de la Commission fédérale « droits du patient » relatif au contenu et à la transmission des informations relatives aux praticiens travaillant dans un hôpital
- **3 novembre 2009** : Lettre à un plaignant dans le cadre du suivi d'un dossier de plainte
- **3 novembre 2009** : Lettre à un plaignant dans le cadre du suivi d'un dossier de plainte
- **3 novembre 2009** : Lettre à une médiatrice locale dans le cadre du suivi d'une plainte
- **3 novembre 2009** : lettre à la plateforme de concertation en santé mentale de Flandre occidentale dans le cadre du suivi d'un dossier de plainte
- **17 novembre 2009** : Lettre à la ministre Onkelinx - avis de la Commission fédérale « droits du patient » concernant la consultation du dossier médical tenu par le médecin expert dans le cadre d'une affaire pénale.

- **27 novembre 2009** : Lettre à une direction hospitalière dans le cadre du suivi d'un dossier de plainte.
- **27 novembre 2009** : Lettre à une plaignante dans le cadre du suivi de son dossier de plainte.
- **27 novembre 2009** : Lettre à un plaignant dans le cadre du suivi de son dossier de plainte.
- **27 novembre 2009** : Lettre à une médiatrice locale dans le cadre du suivi d'un dossier de plainte.
- **27 novembre 2009** : Lettre à un médiateur local dans le cadre du suivi d'un dossier de plainte.

3.2.3 SUIVI

Les avis / courriers / recommandations suivants n'ont pas été suivis d'une modification législative ou réglementaire au 31/12/2009 :

- Extension de la loi aux psychologues : ces professionnels n'ont pas été repris dans la liste des professionnels de l'arrêté royal n°78 du 10 novembre 1967 relatif à l'exercice des professions des soins de santé
- Problématique des pratiques non conventionnelles (arrêtés d'exécution de la loi du 29 avril 1999 relative aux pratiques non conventionnelles dans les domaines de l'art médical, de l'art pharmaceutique, de la kinésithérapie, de l'art infirmier et des professions paramédicales)
- Problématique de la création d'un ordre des dentistes
- Les plaintes dans le cadre de maisons de repos font l'objet de recommandations répétées dans les rapports annuels du service de médiation fédéral. En 2009, le sujet n'a pas été abordé en conférence interministérielle
- Avis du 24 avril 2008 sur la formation des médiateurs
- Avis du 13 juin 2008 sur le partenaire en tant que représentant des patients
- Avis du 29 mai 2009 concernant les propositions de loi ou de résolution ayant trait à la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient
- Avis du 12 juin 2009 relatif au règlement intérieur de la fonction de médiation dans les hôpitaux et les plateformes de concertation en santé mentale
- Avis du 18 septembre 2009 concernant la note relative à la relation thérapeutique établie par le groupe de travail G19 de la plate-forme eHealth
- Avis du 18 septembre 2009 relatif à la communication des informations relatives aux mineurs
- Avis du 9 octobre 2009 concernant la consultation du dossier médical tenu par le médecin-expert dans le cadre d'une affaire pénale
- Avis du 9 octobre 2009 relatif aux praticiens professionnels travaillant dans l'hôpital

Travaux en cours au sein des groupes de travail au 31/12/2009 :

- Projet d'avis relatif à l'introduction de la fonction de personne de confiance professionnelle du patient dans la loi relative aux droits du patient
- Projet d'avis relatif à la mise en œuvre de mesures de protection dans le secteur des soins de santé mentale

Problématiques soulevées dans les avis qui n'ont pas encore connu de suites :

- Financement de la médiation, notamment en ce qui concerne les plateformes de concertation en santé mentale
- Recommandations des médiatrices fédérales (page 44 du rapport 2008) + AR sur extension du droit de plainte
- Financement de la Commission : absence de budget pour élaboration éventuelle d'avis

3.3 Evaluation de l'application des droits fixés dans la loi du 22 août 2002

Une plainte concernant les droits des patients en hôpitaux généraux, hôpitaux psychiatriques et maison de soins psychiatriques peut être adressée à 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. Concernant la problématique des dentistes, la Commission a attiré l'attention de la ministre de la Santé publique à cet égard le 2 juillet 2009 et a interpellé le 29 septembre 2009 la DG2 du SPF Santé publique sur ce point. La DG2 a informé la Commission qu'un groupe de travail créé en son sein se penchait sur ce sujet et qu'elle serait tenue informée de la suite donnée aux travaux.

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 le 17 mars 2006 sur l'élargissement des compétences du médiateur « droits du patient » dans le cadre d'une conférence interministérielle Santé publique en faisait déjà état. La Commission avait également 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 du 28 février 2008.

Afin d'améliorer l'application des droits du patient, la Commission a formulé six avis en 2009 pour répondre à des demandes de la Ministre. Certains avis prennent aussi en considération des interrogations soulevées par les services de médiation locaux et le service de médiation fédéral.

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 2007 des médiateurs locaux a été présenté à la Commission le 19 septembre 2009.

En 2009, quelques médiateurs locaux n'avaient pas fait parvenir leur rapport annuel 2007 dans les temps impartis. Le 13 octobre 2009, la Commission a envoyé un courrier à l'attention de ces médiateurs leur rappelant que le financement de leur fonction était conditionné par l'envoi de ce rapport.

En rendant ses avis, la Commission répond entre autres à des recommandations formulées par les médiateurs locaux et fédéraux. En 2009, des avis ont été rendus au sujet du règlement d'ordre intérieur des services de médiation locaux le 12 juin et aussi au sujet de la protection de la vie privée au regard de l'informatisation des données le 18 septembre.

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

L'une des missions de la Commission fédérale « Droits du patient » est de traiter des plaintes relatives au fonctionnement des « fonctions » de médiation (art. 16, § 2, 5° de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient). En 2009, quatre plaintes sur la fonction de médiation ont été adressées à la Commission fédérale. Deux plaintes concernaient le médiateur d'un même hôpital.

Les plaintes concernent principalement la neutralité et l'indépendance du médiateur à qui l'on reproche d'être employé/payé par l'hôpital et donc de prendre parti pour le praticien ou la direction l'hôpital. La difficulté de consultation ou d'obtention du dossier médical fait également l'objet d'une plainte en 2009.

- Novembre 2009 : La plaignante conteste la neutralité du médiateur. Elle accuse ce dernier d'avoir pris parti pour le praticien et d'avoir répondu au nom du praticien dans un courrier qu'il a adressé à la patiente. La Commission a demandé aux différents intervenants de donner leur version des faits.
- Novembre 2009 : Le plaignant se plaint du manque d'indépendance du médiateur vis-à-vis de la direction hospitalière et du parti-pris de ce dernier. Il demande l'avis de la Commission à ce sujet. De plus, le plaignant agissant comme personne de confiance ne parvient pas à obtenir copie du dossier médical de la personne qui l'a mandaté.
- Dossier (suivi) dans lequel le plaignant ne parvient pas à obtenir copie de son dossier via la médiatrice et demande l'aide de la Commission. Le dossier n'a pas pu aboutir, le dossier ayant été égaré par l'hôpital.
- Dossier (suivi) d'une plainte déposée en 2008. Le plaignant invoque le manque de neutralité du médiateur de l'hôpital. La plainte était encore en cours de traitement au 31 décembre 2009, le patient demandant un complément d'information à la réponse apportée par le médiateur hospitalier.

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

En 2009, aucune plainte relative au fonctionnement d'une fonction de médiation ne concernait le service de médiation fédéral.

La Commission constate toutefois que ses compétences sont limitées dans le cadre de cette mission et qu'elle ne dispose pas des moyens nécessaires pour mener à bien cette mission.

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 2009

En 2009, cinq groupes de travail se sont réunis:

- *Médiation* : travaux finalisés en 2008.
- *Consultation du dossier par expert judiciaire* : s'est réuni le 18/09/2009
- *Communication d'informations relatives aux mineurs* : s'est réuni le 04/09/2009
- *Mode et contenu de la transmission des informations relatives aux praticiens travaillant dans un hôpital* : s'est réuni le 09/10/2009
- *soins de santé mentale* : s'est réuni le 04/09/2009 et le 21/09/2009

Les quatre premiers groupes de travail ont formulé un projet d'avis à l'issue de leurs discussions. Les travaux du groupe de travail « santé mentale » étaient toujours en cours au 31 décembre 2009.

5 Le service de médiation

La composition, le règlement d'ordre intérieur et la fonction du service de médiation au sein de 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 2009, aucune plainte relative au fonctionnement de médiation ne concernait le service de médiation fédéral

En 2009, vu l'absence prolongée de la médiatrice néerlandophone, le service a connu des difficultés pour faire face aux demandes et n'a pas pu se consacrer à l'étude des points formulés dans les recommandations du rapport annuel (droits des patients en maison de repos, cliniques privées, ordre disciplinaire en dentisterie).

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