

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

**Bruxelles, le 12/02/2004**

---

**Direction générale de l'Organisation  
des Etablissements de Soins**

---

**CONSEIL NATIONAL DES  
ETABLISSEMENTS HOSPITALIERS.**

---

**Section "Programmation et Agrément"**

---

**Réf. : CNEH/D/PSY/232-1 (\*)**

**AVIS RELATIF A L'ORGANISATION DE LA FONCTION DE  
MEDIATION POUR LES PATIENTS ADMIS DANS LES  
SPHG**

**Pour le Pr. Janssens, Président,  
Le secrétaire,**

**C. Decoster**

**(\*) Cet avis a été ratifié par le Bureau spécial le 12 février 2004.**

La médiation en matière de plaintes est prévue dans la loi relative aux droits du patient et constitue une mission à laquelle doivent répondre tous les prestataires de soins relevant de l'application de l'Ar n° 78.

Le législateur a jugé nécessaire de décrire de manière explicite l'obligation de prévoir une médiation en matière de plaintes dans deux autres cadres légaux :

1. par le biais d'un AR portant exécution de la loi sur les hôpitaux et
2. par le biais d'un AR définissant les missions des plates-formes de concertation dans les SSM.

L'Ar portant exécution de la loi sur les hôpitaux dispose que tout hôpital doit prévoir l'organisation d'une FONCTION DE MEDIATION, et ce dans le cadre des normes générales d'agrément.

Cette obligation vaut de façon identique pour les hôpitaux généraux et psychiatriques. Pour tous les hôpitaux, il est précisé qu'ils peuvent organiser la fonction de médiation en collaboration ou non avec d'autres établissements. L'Ar prévoit que les hôpitaux psychiatriques peuvent éventuellement répondre à leur mission en faisant appel à la fonction de médiation organisée par les plates-formes de concertation.

L'Ar définissant les missions auxquelles doit répondre une plate-forme de concertation pour être agréée et financée dispose que chaque plate-forme de concertation doit garantir une fonction de médiation pour tous les patients soignés dans les établissements faisant partie de la plate-forme. Elles doivent remplir cette mission indépendamment de la façon dont les hôpitaux psychiatriques et les SPHG faisant partie de leur plate-forme remplissent leur fonction de médiation.

Dans la pratique, la mission des plates-formes de concertation consiste à prévoir au moins une 'offre de base' permettant de répondre à une demande de médiation en matière de plaintes des patients soignés dans un établissement faisant partie de la plate-forme.

Le Ministre des Affaires sociales et de la Santé publique a prévu un financement direct de la fonction de médiation, et ce tant pour les hôpitaux psychiatriques que les plates-formes de concertation; il s'agit en l'occurrence d'un financement séparé. Le financement (de base) certes limité de la fonction de médiation des plates-formes de concertation est ainsi garanti, et ce indépendamment du fait de savoir si les hôpitaux psychiatriques et les SPHG décident d'organiser la fonction de médiation en collaboration ou non avec les plates-formes de concertation.

Compte tenu de la situation actuelle de la réglementation (tant en ce qui concerne l'agrément qu'en ce qui concerne le financement), les hôpitaux peuvent mais ne sont pas obligés de collaborer avec les plates-formes de concertation. De même, la réglementation laisse le choix aux hôpitaux généraux de réaliser ou non la médiation en matière de plaintes pour les patients admis dans les SPHG dans le cadre de la fonction de médiation de la plate-forme de concertation.

Dans la demande d'avis que le Ministre R. Demotte a transmis au CNEH, il demande s'il est souhaitable de refuser aux SPHG la possibilité de faire appel à une fonction de médiation réalisée dans le cadre d'une collaboration avec d'autres équipements de SSM faisant partie de la plate-forme de concertation.

Cependant, la réglementation permet de réaliser la fonction de médiation de différentes façons. La fonction de médiation de tous les patients admis dans un même hôpital peut être réalisée par le biais de la fonction de médiation interne. On peut opter pour une fonction de médiation en collaboration avec d'autres hôpitaux ou dans le cadre de la plate-forme de concertation pour les patients admis dans les équipements faisant partie de la plate-forme de concertation.

En raison de la mission confiée aux plates-formes de concertation en ce qui concerne l'organisation de la concertation et de la collaboration entre les différents acteurs des SSM, il y a des arguments qui plaident pour la possibilité d'une organisation externe de la fonction de médiation au niveau des plates-formes de concertation, et ce pour tous les clients des SSM.

Par conséquent, le groupe de travail permanent 'psychiatrie' rejette la proposition du ministre d'interdire aux hôpitaux généraux de réaliser la fonction de médiation pour les patients des SPHG par le biais d'une collaboration avec les plates-formes de concertation.

Les membres du groupe de travail souhaitent souligner que le fonctionnement autonome et indépendant de la fonction de médiation doit être garanti. Certains membres sont préoccupés par le fait que le mode de financement actuel compromet cette autonomie et indépendance.

L'avis est formulé comme suit :

Les hôpitaux généraux doivent, tout comme les hôpitaux psychiatriques, garder la possibilité (donc pas d'interdiction, ni d'obligation) d'organiser la fonction de médiation pour les patients des SPHG par le biais des plates-formes de concertation.

Le Conseil est néanmoins d'avis que, d'un point de vue pratique, l'organisation d'une fonction de médiation unique pour l'ensemble de l'hôpital constitue la solution la plus indiquée ; l'implémentation de la fonction de médiation pour les SPHG par le biais des plateformes de concertation entraînera sans doute un certain nombre de problèmes concrets.

Enfin, le Conseil tient à souligner que le présent avis laisse le libre choix aux établissements et qu'il ne peut dès lors en aucun cas être question de laisser ce choix au patient.

CNEH/C/07-2004

TRADUCTION

A l'attention de Monsieur Rudy DEMOTTE  
Ministre des Affaires sociales et de la Santé publique  
Avenue des Arts 7  
1210 Bruxelles

CONCERNE: votre demande d'avis du 28/11/2003 relative à la fonction de médiation dans les associations d'institutions et services psychiatriques

Monsieur le Ministre,

J'ai l'honneur de porter à votre connaissance qu'un projet d'avis du groupe de travail permanent « Psychiatrie » relatif à la demande d'avis susmentionnée a été traité lors de la réunion du Bureau et de l'Assemblée plénière de la section Programmation et Agrément du Conseil national des établissements hospitaliers qui a eu lieu le 12 février 2004.

Cet avis a été ratifié par le Conseil lors du Bureau spécial du 12 février 2004.

La décision du groupe de travail « Psychiatrie », à savoir que les hôpitaux généraux doivent tout comme les hôpitaux psychiatriques avoir toujours la possibilité d'organiser, par le biais des plateformes de concertation, la fonction de médiation pour les patients admis dans les SPHG, a été acceptée par le Conseil.

Toutefois, le Conseil estime que l'organisation d'une seule fonction de médiation pour l'ensemble de l'hôpital paraît la solution la plus indiquée du point de vue pratique ; l'implémentation de la fonction de médiation pour les SPHG par le biais des plateformes de concertation entraînera sans doute un certain nombre de problèmes concrets. Pour terminer, le Conseil souhaite attirer l'attention sur le fait que cet avis laisse le libre choix aux institutions et que ce ne peut être en aucune façon le patient qui fait le choix.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération très distinguée.

Pour le Pr J. Janssens, Président,  
Le Secrétaire,

C. Decoster