

Commentaire sur l'avis relatif à la fonction de médiation

Suite à la demande d'avis du Ministre des Affaires sociales du 21 juin 2006 relative à la fonction de médiation dans les hôpitaux, le groupe de travail « fonction de médiation » du CNEH a rédigé un projet d'avis.

La fonction de médiation est essentielle pour l'hôpital. En restaurant le dialogue entre le patient et le prestataire de soins, elle permet souvent d'éviter l'escalade et de recourir à la justice. Mais une fonction de médiation de qualité est aussi importante pour l'image de l'hôpital.

Le patient est souvent démuni par rapport à la structure. Une bonne fonction de médiation nécessite l'établissement d'une communication efficace et d'une relation de confiance entre le médiateur et le patient. L'indépendance et la neutralité sont dès lors des caractéristiques essentielles de la fonction de médiation.

Si la fonction de médiation fonctionne très bien dans certains hôpitaux, c'est loin d'être une règle générale. Ainsi, dans son rapport annuel 2005, le service de médiation fédéral droits des patients relève que des patients se plaignent de la manière dont le processus de médiation se déroule au niveau local : « le service de médiation local n'est pas facilement accessible, le dit service ne donne pas l'impression d'être impartial (le médiateur local reçoit son salaire de l'hôpital, le médiateur peut être perçu comme prenant parti pour l'hôpital lors du traitement de la plainte) ou le patient pense que les initiatives qui ont été prises pour traiter la plainte sont insuffisantes ». Par ailleurs, plusieurs patients se posent des questions sur la « double casquette » du médiateur hospitalier et sur son rattachement à l'hôpital. Enfin, relevons que la Fondation Roi Baudouin a lancé un appel à projet pour améliorer la communication entre médiateurs et patients, ce qui souligne l'importance de la question .

Pour ces raisons, nous ne pouvons marquer notre accord avec le projet d'avis du groupe de travail qui prône le statu quo quant aux dispositions actuelles relatives à l'indépendance et à la neutralité de la « fonction de médiation ».

Nous estimons qu'il est de l'intérêt du patient et de l'hôpital de renforcer ces principes de la fonction de médiation de même que son accessibilité. Les avis formulés par la Commission Fédérale « droits des patients » devant selon nous au minimum être retenus. Plus précisément, l'avis du 17/03/2006 relatif à l'incompatibilité entre la fonction de médiateur et d'autres fonctions dans l'hôpital.

L'incompatibilité telle que décrite dans cet avis ne nous paraît pas entraver le bon fonctionnement du fonctionnement du service de médiation dans l'hôpital. Enfin, nous estimons qu'une réflexion doit être menée sur les modalités concrètes de fonctionnement de ce service.

Tom De Boeck – membre de la section agrément du CNEH

Catherine Lucet – membre de la section agrément du CNEH

Jean-Marc Laasman – membre du bureau et de la section financement du CNEH