

Hospinews, la newsletter de [Hospichild.be](http://Hospichild.be), site d'informations non médicales sur l'hospitalisation d'un enfant

Cet article est sous droits réservés selon la licence Creative Commons *Paternité - Pas d'Utilisation Commerciale – Pas de Modification - 2.0 Belgique (CC BY-NC-ND 2.0)* selon laquelle :

**Vous êtes libres :**

\* de reproduire, distribuer et communiquer cette création au public

**Selon les conditions suivantes :**

\* **Paternité** — Vous devez citer le nom de l'auteur original de la manière indiquée par l'auteur de l'oeuvre ou le titulaire des droits qui vous confère cette autorisation (mais pas d'une manière qui suggérerait qu'ils vous soutiennent ou approuvent votre utilisation de l'oeuvre).

\* **Pas d'Utilisation Commerciale** — Vous n'avez pas le droit d'utiliser cette création à des fins commerciales.

\* **Pas de Modification** — Vous n'avez pas le droit de modifier, de transformer ou d'adapter cette création.

Pour toute demande de diffusion hors de ces clauses, veuillez envoyer un mail à [evanbesien@hospichild.be](mailto:evanbesien@hospichild.be)

---

## **Hospinews Focus**

### **La fonction du médiateur dans les hôpitaux généraux et dans les institutions de santé mentale**

**mai 2008**

Interview de : Marie-Françoise Meurisse

Propos recueillis par : Emmanuelle Vanbesien

Editeur : Hospichild.be / asbl cdc-cmdc

#### **Rencontre avec Marie-Françoise Meurisse, médecin et philosophe, médiatrice à la Plateforme de Concertation en Santé Mentale**

La fonction de médiateur dans le secteur des soins de santé a été organisée par une loi, relative aux droits du patient, en 2002. Ce texte de loi rassemble en un texte unique une série de droits que les personnes sont en droit d'attendre en tant que patient.

Mais la fonction de médiateur est encore mal connue ou parfois mal comprise, tant dans le chef des soignants que dans celui des patients. C'est la raison pour laquelle nous avons demandé à Marie-Françoise Meurisse de bien vouloir nous préciser cette nouvelle fonction.

#### **Comment cette fonction est-elle organisée au sein des établissements ?**

Il existe deux sortes de médiateurs.

Premièrement, les médiateurs locaux dont la fonction doit être obligatoirement organisée pour les hôpitaux généraux. Par contre, cette fonction n'est pas obligatoire pour les MSP (Maisons de Soins Psychiatriques) et dans les IHP (Initiatives d'Habitation Protégées) mais c'est une possibilité. Dans les hôpitaux généraux, ce rôle est confié à une personne interne à l'institution qui ne doit pas faire partie de la direction de l'établissement ou du personnel soignant. Dans les MSP et les IPH, ainsi que dans les hôpitaux psychiatriques, ce rôle peut être confié à un médiateur externe appartenant à la Plateforme de Concertation en Santé Mentale.

Deuxièmement, il existe un Service de Médiation Fédéral qui est compétent pour les institutions et les soignants qui n'ont pas de service de médiation local. Comme par exemple la médecine ambulatoire, les homes, les prisons, les experts médicaux et tous les autres praticiens.

Les médiateurs doivent rédiger un rapport de leurs interventions, de manière globale et sans citer de noms, à destination du Service Public Fédéral de la Santé Publique, Commission Fédérale des Droits du Patient. Le même rapport est remis aux directions institutionnelles.

Le but du rapport est d'établir, en fonction du contenu global des interpellations, quels sont les droits du patient les plus souvent mis en cause, et d'élaborer des recommandations vis-à-vis des personnes responsables.

Les médiateurs des hôpitaux psychiatriques, des IHP et des MSP doivent également rédiger un rapport global qui sera remis au Conseil d'Administration de la Plateforme de Concertation en Santé Mentale. Des permanences régulières sont tenues dans les hôpitaux généraux, en principe une fois par semaine, selon la taille et le nombre de lits. Pour les MSP et IPH, la permanence est tenue une fois par mois.

Les médiateurs en santé mentale sont répartis par régions : Wallonie, Flandre et Bruxelles Capitale. Les médiateurs doivent au minimum posséder un diplôme équivalent à un graduat, mais dans la pratique, ils sont médecins, juristes, psychologues ou encore sociologues. Par exemple, pour la Région de Bruxelles-Capitale, les deux médiateurs en santé mentale sont Marie-Françoise Meurisse et son collègue néerlandophone, Dirk Hellemans.

### **Dans la pratique, comment intervenez-vous ?**

Nous recevons le patient pour une première écoute afin de repérer le problème, de déterminer s'il est en lien avec les droits du patient et si ce problème a eu lieu avec un soignant en particulier. Nous réfléchissons ensuite avec le patient pour trouver une solution. Parfois, le patient nous demande d'intercéder auprès du soignant parce qu'il n'ose pas le faire lui-même, nous faisons donc de la médiation indirecte. Mais le meilleur moyen d'arriver à un résultat est de pouvoir amener le patient et le soignant à se rencontrer en notre présence. La présence du médiateur en tant que tiers facilite le dialogue et la recherche de solution.

Les patients nous rencontrent aussi pour être mieux informés. Par exemple, ai-je le droit de consulter mon dossier ? Que prévoit la loi dans tel ou tel cas ? Etc.

Lorsque la question du patient ne relève pas de notre compétence directe, nous sommes amenés à lui expliquer avec quel interlocuteur il doit prendre contact, si par exemple, il doit s'adresser à son avocat ou à un assistant social.

Mais notre rôle consiste aussi à animer des réunions au sein des établissements pour expliquer notre fonction au personnel soignant.

Marie-Françoise Meurisse nous parle également de l'AMIS (Association des Médiateurs en Institutions de Soins). Cette association, nous dit-elle, est très dynamique et regroupe une

Hospinews, la newsletter de [Hospichild.be](http://Hospichild.be), site d'informations non médicales sur l'hospitalisation d'un enfant

quarantaine de membres des hôpitaux généraux et des institutions de santé mentale à Bruxelles et en Wallonie. Les médiateurs membres de l'association se rencontrent à raison de trois à quatre fois par an et mettent sur pied des colloques et des formations. <http://www.mediateurs-amis.be/>.

Amis est également un interlocuteur auprès des autorités fédérales, en relayant auprès des instances compétentes les réalités du terrain vécues par ses membres. Le Président en est Piet Vanormelingen, médiateur aux Cliniques Universitaires Saint-Luc.

**Merci à vous pour l'éclairage et les références que vous nous avez apportés !**

### **Texte de loi**

Le rôle du médiateur est d'ailleurs défini dans l'article 11 de la Loi « Droits du Patient » au paragraphe 2 : « La fonction de médiation a les missions suivantes :

1° la prévention des questions et des plaintes par le biais de la promotion de la communication entre le patient et le praticien professionnel ;

2° la médiation concernant les plaintes visées au § 1er en vue de trouver une solution ;

3° l'information du patient au sujet des possibilités en matière de règlement de sa plainte en l'absence de solution telle que visée en 2° ;

4° la communication d'informations sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la fonction de médiation ;

5° la formulation de recommandations permettant d'éviter que les manquements susceptibles de donner lieu à une plainte, telle que visée au § 1er, ne se reproduisent. »

### **Quelques références pour en savoir plus :**

AMIS : Association des Médiateurs d'Institutions de soins [www.mediateurs-amis.be](http://www.mediateurs-amis.be)

Pour avoir accès aux listes de médiateurs par régions :

Service Public Fédéral de la Santé Publique/Ma Santé/les services de médiation locaux « Droits du patient »/en savoir plus.

Télécharger la brochure « Une invitation au dialogue » - Loi « Droits du patient »

[www.patientrights.be](http://www.patientrights.be)

Similes Bruxelles asbl – Association d'aide aux personnes atteintes d'un trouble psychique, à leurs familles et leurs proches

[www.psytoyens.be](http://www.psytoyens.be) Association d'usagers en santé mentale.