

**Comment relayer la plainte
auprès du praticien de la santé
en tant que médiateur ?**

Marie-Noëlle VERHAEGEN

Service de médiation fédéral "Droits du patient"

SPF Santé publique



Comment relayer la plainte auprès du praticien de la santé ?

PLAN

I. Rappel : contexte de la médiation prévue dans la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient

II. Le relais de la plainte vers le praticien de la santé : pratiques du terrain

III. Facteurs pouvant favoriser la collaboration du praticien dans le suivi de la plainte



I. Le contexte dans lequel le médiateur de la loi relative aux droits du patient est amené à intervenir

***Base légale de la création** des fonctions de médiation :

Article 11 §1 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient:

« Le patient a le droit d'introduire une plainte concernant l'exercice des droits que lui octroie la présente loi, auprès de la fonction de médiation compétente ».

www.patientright.be



I.1. Le **contexte** dans lequel le médiateur de la loi « droits du patient » est amené à intervenir

***Objectifs de base** du législateur lors de la création des services de médiation:

- Lieu **d'écoute-de guidance** pour le patient-plaignant
- Occasion de relancer la **communication** et de chercher une « **solution** » **avec** les parties, **sans jugement externe**
 - Quels types de solutions ? ...



I.1.Le contexte dans lequel le médiateur de la loi relative aux droits du patient est amené à intervenir

***Spécificités rôle médiateur de la loi droits du patient**

- Intervient après sollicitation du patient (ou représentant)
- Se situe dans la relation individuelle de soins
- Ne prend pas position dans le conflit – Impartialité - Indépendance
- Secret professionnel
- Services gratuits (financement Etat) avec procédure relativement informelle
- Autres missions que celle de la médiation : prévention, recommandation, information sur alternatives
- Quid différences / ressemblances avec rôle du médiateur du Code judiciaire ?



I. Le contexte dans lequel le médiateur de la loi relative aux droits du patient est amené à intervenir (suite)

*** Objet des plaintes pouvant être traitées par voie de médiation?**

Renvoi vers les **droits du patient** prévus dans la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient ...

Droits : au libre choix du praticien ; à des soins de qualité ; à l'information sur l'état de santé ; au consentement libre et éclairé à la prestation de soins ; à la consultation/copie du dossier patient ; à la protection de la vie privée ; au soulagement de la douleur ; à déposer plainte auprès d'une fonction de médiation.



I. Le contexte dans lequel le médiateur de la loi relative aux droits du patient est amené à intervenir (suite)

Qui sont les médiateurs de la loi droits du patient ?

Médiateurs "locaux"

- auprès des **hôpitaux** (+-150) - A.R. 08-07-2003
- auprès d'institutions rattachées aux **plateformes de concertation en santé mentale** (+-20) A.R. 08-07-2003 modifiant AR 10 juillet 1990

Médiateurs (4) du service de médiation fédéral « Droits du patient » - SPF Santé publique - A.R. 1-04-2003

pour traiter les plaintes du **secteur extra-hospitalier**
(./praticiens en cabinet privé, en maisons de repos/de repos et de soins, en prison, médecine d'expertise...)

... Quelques chiffres (nombre de plaintes reçues)...



II. Le relais de la plainte : Comment ?

- Constats :

Chaque dossier / situation / réaction de praticien = unique (exemples).
Médiateur affine, adapte ses pratiques de manière permanente.

- Encourager le dialogue direct, sans intervention du médiateur?

- Intervention du médiateur :

Tri dans l'analyse de la plainte / Reformulation

A quel moment ?

A quel endroit ?

Avec quel outil ?

Quel contenu ? ... **Mot plainte ?** ... Documentation ?...



II. Le relais de la plainte : Comment ? (suite)

... Cadre (règles du jeu) à communiquer clairement (éviter malentendus) :

- Logique de dialogue entre parties à mettre en évidence / contrer peur du patient des représailles (?)
- Vers solutions , apaisements ≠ vers détermination de faute
- Rassurer sur certains points ...
- Identifier version des faits / ressenti « du patient » (≠ du médiateur)



III. Facteurs favorisant la collaboration (confiance) du praticien

- Compétence / attitude adéquate et cohérente du médiateur ... → Formation ? / Statut ?
- Discrétion / confidentialité du processus de médiation ... → Quid des garanties dans la loi ?
- Disponibilité - Proximité du médiateur / Diligence ?
- Gratuité du processus ?
- Réunions face à face ?



Merci pour votre attention

