

Rapport annuel 2010  
Commission fédérale « Droits du patient »

---

Rédaction et mise en page:	Hubert Vincent
Avec la collaboration de:	Ghilbert Patricia
Avec tous nos remerciements à:	Manu Riche



# TABLE DES MATIERES

<b>1</b>	<b>AVANT-PROPOS .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>COMMISSION FEDERALE « DROITS DU PATIENT » .....</b>	<b>5</b>
2.1	COMPOSITION .....	5
2.2	LE BUREAU .....	6
2.3	TRAVAUX, COMPÉTENCES ET MISSIONS DU BUREAU .....	7
<b>3</b>	<b>MISSIONS DE LA COMMISSION.....</b>	<b>8</b>
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	AVIS.....	8
3.2.2	COURRIERS.....	9
3.2.3	SUIVI .....	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
<b>4</b>	<b>LES GROUPES DE TRAVAIL.....</b>	<b>15</b>
4.1	COMPOSITION .....	15
4.2	CONVOCATION.....	15
4.3	TRAVAUX, COMPÉTENCES ET TÂCHES.....	16
4.4	GROUPES DE TRAVAIL 2010.....	16
<b>5</b>	<b>LE SERVICE DE MEDIATION.....</b>	<b>16</b>
<b>6</b>	<b>LE SECRETARIAT .....</b>	<b>17</b>
<b>7</b>	<b>ANNEXES .....</b>	<b>17</b>
7.1	RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR (NOUVELLE VERSION APPROUVÉE LE 24/09/2010).....	17
7.2	AVIS.....	17
7.3	COURRIERS.....	17

## **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 2010 de la Commission fédérale « Droits du patient ».

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

## 2 Commission fédérale « Droits du patient »

### 2.1 Composition

En 2010, la Commissions s'est réunie à 8 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  
Weltens Veerle  
Potloot Leen

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 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 2010, le bureau s'est réuni à 10 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 remplacée par sa suppléante Meerbergen Els en octobre 2010

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. Le règlement d'ordre intérieur a été revu par le bureau et approuvé en plénière le 24/09/2010
- 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). A cet

égard, rencontre le 26 novembre avec deux représentants de la « Vlaams Agentschap 'Zorg en Gezondheid' » pour discuter des procédures en place au sein de l'agence en matière de traitement des plaintes.

### 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 (avis rendus le 02/02/2010, 06/02/2010, 26/06/2010, 20/11/2010) et autres instances qui touchent les droits du patient.
- Présentation du rapport annuel 2009 du service de médiation fédéral le 11 juin 2010
- Présentation de la synthèse des rapports annuels 2009 des médiateurs locaux le 11 juin 2010
- Présentation de Mr Frank Robben sur la note relative à la relation thérapeutique émise par la plateforme eHealth le 12 février 2010
- Présentation des rapports de la Fondation Roi Baudouin et de la Vlaamse Patiëntenplatform sur la gestion des plaintes et la médiation le 8 octobre 2010
- A l'initiative de la commission, instauration d'un groupe de travail en novembre 2010 ayant pour objectif d'entamer une réflexion sur le droit du patient d'introduire une plainte, comme le prévoit l'article 11 de la loi relative aux droits du patient. Le groupe a également eu comme mission de rendre un avis, à la demande de la ministre, sur le rapport de la Fondation Roi Baudouin « *Gestion des plaintes et médiation en soins de santé – Vers un nouveau système en Belgique* ».
- Présence des médiatrices fédérales au sein de la Commission et invitation par la Commission à faire rapport du fonctionnement de leur service et des contacts qu'elles ont eus avec d'autres instances (CPMO, AMISS, 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

- **12 mars 2010** : Avis d'initiative tendant à la modification de l'article 16 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient.
- **7 mai 2010** : Avis d'initiative relatif à la nécessité d'un accusé de réception par le service de médiation lors de la réception d'une plainte.
- **7 mai 2010** : Avis concernant l'amélioration de l'accès à une personne de confiance en réponse au ministre des Affaires sociales et de la Santé publique.

- **26 novembre 2010** : Avis d’initiative concernant la note relative au consentement éclairé dans le projet hub&metahub établie par le groupe de travail G19 de la plate forme eHealth

### 3.2.2 COURRIERS

- **7 janvier 2010** : Courrier adressé au directeur médical adjoint du CHR Namur en réponse à sa demande d’avis de la Commission sur la consultation du dossier informatisé par les prestataires de soins lorsqu’ils sont également patients de l’institution dans laquelle ils travaillent.
- **7 janvier 2010** : trois courriers adressés à des patients ayant déposé plainte auprès de la Commission fédérale « droits des patients » et une lettre à un médiateur local dans le cas du traitement d’une plainte contre un service de médiation.
- **12 mars 2010** : Courrier adressé à un patient ayant déposé plainte auprès de la Commission fédérale « droits des patients ».
- **12 mars 2010** : Courrier à l’attention de l’administrateur général de la plate-forme eHealth suite à sa présentation de la note relative à la relation thérapeutique.
- **12 mars 2010** : Courrier à l’attention du président du comité de gestion de la plate-forme eHealth sur la représentation de la Commission fédérale droits du patient auprès du comité d’accompagnement de la plate-forme eHealth.
- **12 mars 2010** : Courrier à l’attention de Madame la Ministre de la Santé Publique sur la représentation de la Commission fédérale droits du patient auprès du comité d’accompagnement de la plate-forme eHealth.
- **18 mars 2010** : Courrier à l’attention de Madame la Ministre de la Santé Publique accompagnant l’avis d’initiative tendant à la modification de l’article 16 de la loi du 22 aout 2002 relative aux droits du patient.
- **11 mai 2010** : Courrier à un patient dans le cadre du suivi de sa plainte.
- **13 mai 2010** : Courrier à une patiente ayant déposé une plainte auprès de la Commission sur une fonction de médiation hospitalière.
- **13 mai 2010** : Courrier à un patient dans le cadre du suivi de sa plainte.
- **18 mai 2010** : lettre adressée à l’administrateur général de la plate-forme eHealth dans le cadre du suivi de la note relative au consentement éclairé
- **8 juin 2010** : courrier à l’attention de Madame la Ministre de la Santé Publique accompagnant les deux avis ratifiés le 7 mai
- **2 juillet 2010** : courrier recommandé adressé à un patient – réponse à une mise en demeure
- **8 juillet 2010** : courrier adressé à un praticien ayant introduit une plainte, en réponse à sa lettre du 4/5/2010
- **20 septembre 2010** : 4 courriers adressés aux services « médiation » de certains hôpitaux concernant le rapport annuel 2008 ou 2009 non transmis au SPF santé publique
- **21 septembre 2010** : courrier adressé à un service « médiation » concernant leur rapport annuel 2008 non transmis au SPF Santé Publique

- **7 octobre 2010 :** 11 lettres adressées aux médiateurs de certains hôpitaux concernant leur rapport annuel 2009 non transmis au SPF santé publique
- **7 octobre 2010 :** lettre à un médiateur dans le cadre d'une plainte adressée par une patiente auprès de la commission et l'interpellant sur le traitement de celle-ci.
- **7 octobre 2010 :** Envoi du rapport annuel 2009 de la Commission fédérale Droits du patient à Madame la Ministre de la Santé Publique
- **26 novembre 2010:** Envoi à Madame la Ministre de la Santé Publique de l'avis d'initiative concernant la note relative au consentement éclairé dans le projet hub&metahub établie par le groupe de travail G19 de la plate forme eHealth
- **7 décembre 2010 :** Envoi au président du comité de gestion de la plate-forme eHealth de l'avis d'initiative concernant la note relative au consentement éclairé dans le projet hub&metahub établie par le groupe de travail G19 de la plate forme eHealth

### 3.2.3 SUIVI

*Travaux en cours au sein des groupes de travail au 31/12/2009 qui ont été finalisés en 2010 :*

- Avis concernant l'amélioration de l'accès à une personne de confiance approuvé le 7 mai 2010.

*Les avis / courriers / recommandations suivants n'ont pas été suivis d'une modification législative ou réglementaire au 31/12/2010 et problématiques soulevées dans les avis qui n'ont pas encore connu de suites ou sont en cours de suivi:*

- 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, mais un appel d'offre général a été publié pour une étude financée par le SPF santé publique ayant pour thème « Le service de médiation 'droits du patient' dans le secteur 'soins aux personnes âgées' : évaluation des conditions d'un fonctionnement ciblé/axé sur le groupe cible ». Cette étude devrait débuter en 2011 – voir plus loin.
- Avis sur la formation des médiateurs : sujet abordé avec le collaborateur de Madame la Ministre de la Santé Publique le 2 avril 2010.
- 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 : a partiellement été considéré par la plateforme 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

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

Une plainte concernant les droits du patient 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. La Ministre de la Santé Publique, dans une demande d'avis datant du 17 décembre 2010 a demandé à la Commission de rendre un avis sur une proposition de loi règlementant l'esthétique médicale invasive. Les travaux sont en cours fin 2010 et l'avis est attendu pour février 2011. 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 arrêté prêt depuis la fin 2010 et serait prochainement envoyé au Ministre.

Les différents secteurs où les patients séjournent durant de longues périodes (maisons de repos, prisons, établissements de défense sociale) restent également une préoccupation majeure. Le SPF santé publique a commandé une étude qui portera sur « le service de médiation 'droits du patient' dans le secteur 'soins aux personnes âgées' : évaluation des conditions d'un fonctionnement ciblé/axé sur le groupe cible ». L'étude devrait être réalisée en 2011. La Commission avait également attiré une nouvelle fois 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. En 2010, les discussions relatives au projet d'avis sur l'application des droits du patient, plus particulièrement le consentement, dans le secteur de la santé mentale ont été poursuivies. L'avis sera finalisé en 2011.

Afin d'améliorer l'application des droits du patient, la Commission a formulé quatre avis en 2010 pour, entre autre, répondre à 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 d'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 2008 des médiateurs locaux a été présenté à la Commission le 24 septembre 2010.

En 2010, quelques médiateurs locaux n'avaient pas fait parvenir leurs rapports annuels 2008 et/ou 2009 dans les temps impartis. Les 21 septembre et 7 octobre 2010, 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. Les médiateurs ont répondu et l'oubli est justifié par, entre autres et majoritairement, un changement de médiateur au sein de l'institution. Suite à ce rappel, certains rapports ont été envoyés tardivement.

En rendant ses avis, la Commission répond à des recommandations formulées par les médiateurs locaux et fédéraux. En 2009, au sujet la protection de la vie privée au

regard de l'informatisation des données, mais aussi au sujet du règlement d'ordre intérieur des services de médiation locaux.

### **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 2010, cinq nouvelles plaintes sur la fonction de médiation au sein d'un hôpital ont été adressées à la Commission fédérale et quatre dossiers de plaintes ayant été déposés en 2009 ont été clôturés.

- Janvier 2010 : Plainte relative au manque d'indépendance d'un médiateur dans le traitement d'une plainte concernant le manque de transparence par rapport à une facturation. La Commission n'était pas compétente pour la traiter et a renvoyé la patiente vers le service « défense des membres » de sa mutuelle (courrier du 13/05/2010).
- Mars 2010 : Il ne s'agissait pas ici d'une plainte sur le fonctionnement d'un service de médiation, mais bien d'une demande générale d'information. La commission a clôturé le dossier et a transféré la demande à l'administration Santé publique.
- Mars 2010 : Plainte relative au problème de l'indépendance d'un médiateur. Suite à cette plainte, on a fait remonter la problématique de l'indépendance des médiateurs auprès de la Ministre et une circulaire à l'attention des hôpitaux a été rédigée pour leur rappeler l'indépendance du médiateur. La patiente a été orientée vers les services d'inspection régionaux.
- Août 2010 : plainte d'une patiente concernant le mauvais traitement, par le médiateur, d'une plainte relative à la facturation de consultations, ainsi que le délai d'envoi des résultats d'examens par l'hôpital, jugé trop long. Le médiateur n'aurait pas répondu aux attentes de la patiente dans le traitement de ses demandes. La commission est intervenue auprès du service de médiation de l'hôpital en demandant des informations et en insistant pour que la communication soit rétablie avec la patiente. La patiente a été informée de cette démarche. (dossier clôturé en février 2011)
- Décembre 2010 : plainte relative à la perte d'une chaussure orthopédique dans un service d'urgences et au traitement de cette plainte par le médiateur. Après analyse minutieuse de la plainte, il a été jugé qu'elle n'entrait pas dans le champ de compétences de la commission ; cette dernière a donc répondu au patient en lui indiquant des instances alternatives pour déposer sa plainte. (dossier clôturé en février 2011)
- Suivi d'une plainte déposée en 2008. Le plaignant ne parvient pas à obtenir copie de son dossier via la médiatrice. La Commission a clôturé la plainte en mars 2010,

- après avoir pris contact avec la médiatrice. Le dossier avait été égaré et le processus de médiation n'était pas à mettre en cause dans ce dossier. Des alternatives ont été proposées au patient et le dossier a été clôturé.
- Suivi d'une plainte déposée en octobre 2009 : dans lequel le plaignant invoque le manque de neutralité du médiateur de l'hôpital. Après avoir consulté la direction hospitalière et le médiateur la Commission a clôturé la plainte en mars 2010, soulignant ses limites d'intervention dans ce dossier. Plusieurs alternatives ont été proposées au patient, le recours à un conseiller juridique ou au service juridique de la mutuelle.
  - Suivi d'une plainte introduite en novembre 2009 dans laquelle la plaignante contestait la neutralité du médiateur. Elle accusait ce dernier d'avoir pris parti pour le praticien et d'avoir répondu au nom du praticien dans un courrier qu'il lui avait adressé. La Commission a demandé aux différents intervenants de donner des faits. La Commission a clôturé la plainte en mars 2010, soulignant ses limites d'intervention dans ce dossier et a renseigné les services d'inspection régionaux comme alternative.
  - Suivi d'une plainte introduite en 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. Après avoir pris l'avis du médiateur et de la direction hospitalière dans ce dossier (courriers novembre 2009), la Commission a clôturé la plainte en juillet 2010, soulignant ses limites d'intervention dans ce dossier. Des alternatives ont été proposées au patient : s'adresser à sa mutuelle, aux services d'inspection de régions et communautés ou à l'ordre des médecins.

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 2010, Aucune plainte relative au fonctionnement d'une fonction de médiation ne concernait le service de médiation fédéral.

Le 12 mars 2010, faisant face au constat que le nombre de plaintes pour lesquelles la Commission n'avait pas les compétences nécessaires pour traiter les dossiers sur le fond augmentait, et constatant que la loi crée dans le chef des plaignants des attentes qui ne peuvent pas être rencontrées par la Commission, celle-ci a rendu un avis d'initiative. Elle suggère de supprimer cette mission et suggère à la Ministre d'examiner de quelle manière de telles plaintes peuvent être traitées adéquatement.

Le 6 juillet 2010, la Ministre de la santé publique a transmis à l'attention des gestionnaires hospitaliers et des services de médiation au sein des hôpitaux une circulaire relative à l'indépendance et la neutralité de la fonction de médiation « droits du patients »

## **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 2010**

En 2010, le groupe de travail « médiation » s'est réuni deux fois : le 19 novembre et le 3 décembre, avec pour thème une réflexion sur le système actuel de médiation en soins de santé.

### **5 Le service de médiation**

La composition, le règlement d'ordre intérieur et la fonction du service de médiation dans 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 2010, Aucune plainte relative au fonctionnement de médiation ne concernait le service de médiation fédéral.

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 (nouvelle version approuvée le 24/09/2010)

7.2 Avis

7.3 Courriers