



Ottignies, le 18/01/2018

## **REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR** **RELATIF A LA FONCTION DE MEDIATION DANS L'HOPITAL**

La fonction de médiation est créée sur la base de l'article 11 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, de l'article 70 quater de la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987 et de l'arrêté royal du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre.

L'objet du présent règlement est de fixer les règles d'organisation, de fonctionnement et de procédure en matière de gestion des plaintes dans le cadre de la fonction de médiation.

### **1. Définition des termes utilisés**

La loi : loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient,

-l'arrêté royal : arrêté royal du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre,

-le médiateur au sens de la loi sur les droits du patient : personne nommée par le gestionnaire pour exercer la fonction de médiation au sein de l'hôpital ou pour plusieurs hôpitaux suivant accord de collaboration écrit,

-médiation : processus de concertation volontaire entre parties impliquées dans une plainte, géré par un tiers mandaté par l'institution qui facilite la communication et tente de conduire les parties à sélectionner elles-mêmes une solution amiable et durable,

-plainte : toute forme de manifestation de mécontentement d'un patient par rapport à des soins et/ou à des services rendus dans le cadre de l'hôpital (formulée par voie orale ou par voie écrite),

-plaignant : le patient ou, en cas d'incapacité juridique du patient, son représentant légal ; en cas d'incapacité de fait du patient, son mandataire et, en l'absence de mandataire désigné dans cette situation ou de non-intervention du mandataire désigné, les personnes reprises à l'article 14, §2, alinéas 1 et 2 de la loi, conformément à l'article 1<sup>er</sup> de l'arrêté royal du 15 février 2007 à savoir, l'époux cohabitant, le partenaire cohabitant légal ou le partenaire cohabitant de fait et, en cas de refus ou d'absence d'intervention de ces personnes, un enfant majeur, un parent pouvant intervenir d'initiative, sans respecter d'ordre préétabli à l'exception des frère(s) ou sœur(s) majeur(s) du patient qui n'interviennent qu'en dernier lieu en cas de défaillance ou de refus d'intervention des personnes énumérées ci-avant; en cas de refus ou de défaut d'intervention de l'ensemble de ces personnes, le praticien professionnel concerné qui veille aux intérêts du patient, peut intervenir, le cas échéant dans le cadre d'une concertation pluridisciplinaire.



## **2. Missions générales du médiateur**

Aux termes de l'article 11 de la loi, les missions du médiateur sont les suivantes :

- prévenir prioritairement et dans la mesure du possible le dépôt de plaintes en promouvant la communication et le contact direct entre le patient et le praticien professionnel,
- procéder à la médiation pour les plaintes déposées,
- informer le patient, en l'absence de solution par la médiation, quant aux autres possibilités existantes pour traiter sa plainte,
- communiquer toutes informations utiles sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la fonction de médiation,
- formuler des recommandations pour éviter la répétition de manquements pouvant donner lieu à une plainte

## **3. Missions dans le cadre de la médiation de plainte**

Dans le cadre de la médiation de plainte, le médiateur a pour mission d'intervenir en cas de plainte introduite par un plaignant.

Le traitement de plainte par le médiateur au sein de l'hôpital porte, selon la loi, sur les droits du patient dans ses relations avec les professionnels de la santé (liste reprise dans l'arrêté royal n°78), dans le cadre des soins de santé dispensés.

Ces droits du patient sont les suivants : droit à des prestations de qualité, droit au libre choix du praticien professionnel, droit à l'information, droit au consentement, droit à la tenue, la conservation, la consultation et la copie du dossier patient, droit à la protection de la vie privée, droit de plainte auprès de la fonction médiation, droit de recevoir de la part des professionnels de la santé les soins les plus appropriés visant à prévenir, écouter, évaluer, prendre en compte, traiter et soulager la douleur.

Le médiateur intervient dans le cadre de la médiation de plainte pour aider les parties en cause à communiquer entre elles et à trouver une solution amiable et durable au problème faisant l'objet de la plainte.

Le médiateur exerce sa fonction de manière indépendante conformément à la législation en vigueur.

Il fait preuve de neutralité et d'impartialité et ne prend pas position au cours du processus de médiation. Il ne peut pas avoir été concerné par les faits et par les personnes faisant l'objet de la plainte. Il est tenu au secret professionnel.

Le recours à la fonction de médiation est gratuit.



#### **4. Modalité de dépôt de la plainte**

La plainte est adressée ou transmise au médiateur par le plaignant, assisté ou non d'une personne de confiance, soit par voie orale soit par écrit.

Une demande adressée par un tiers ne pourra devenir une plainte que dans la mesure où le patient ou son représentant manifesterait expressément sa volonté de la transformer en plainte.

Pour chaque plainte introduite, les données suivantes devront être enregistrées par le médiateur :

- identité du plaignant et le cas échéant celle de la personne de confiance,
- date de réception de la plainte,
- contenu de la plainte,
- date de finalisation du traitement de la plainte,
- résultat du traitement de la plainte.

Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de l'examen de la plainte ne seront conservées que pendant le temps nécessaire au traitement de celle-ci et aux nécessités de la rédaction du rapport annuel (article 8 de l'arrêté royal).

#### **5. Traitement de la plainte**

-la plainte est traitée dans un délai raisonnable de façon correcte, complète, objective, en toute indépendance et en toute confidentialité,

-après réception de la plainte, le médiateur recueille les éléments nécessaires à l'analyse de celle-ci ainsi que toutes informations données par les parties concernées et tous documents utiles à la compréhension de la plainte ; il rencontre et entend les parties concernées, leur soumet les informations recueillies, sans prendre position à cet égard

-après avoir analysé la plainte et avoir réuni toutes les informations relatives à celle-ci, il tente de faire émerger chez les parties concernées une ou des proposition(s) de solution dans un délai raisonnable et de dégager un consensus des parties sur celle(s)-ci,



## **6. Modalités générales pour l'exercice de la mission de médiation**

L'hôpital représenté par le Dr Philippe PIERRE, veille, conformément à l'article 4 de l'arrêté royal du 8 juillet 2003 :

-à fournir toutes les informations requises pour que la fonction de médiation soit facilement accessible et à transmettre au médiateur les informations relatives au fonctionnement de la Commission fédérale « droit du patient »

-à ce que la fonction de médiation à l'hôpital soit organisée de façon à ce que le médiateur assure une médiation entre le patient et le praticien professionnel concerné, à partir du moment où la plainte est déposée et jusqu'à la communication du résultat du traitement de la plainte

-à ce que le médiateur puisse entrer librement en contact avec toutes les personnes concernées par la plainte

-à ce que le médiateur dispose de tous les supports matériels nécessaires à l'exercice de sa fonction

## **7. Modalités prévues pour l'exercice des autres missions du médiateur**

Des moyens sont mis en place pour promouvoir la communication entre le patient et le praticien professionnel ainsi que pour informer les patients sur la fonction de médiation. Des recommandations sont formulées par le médiateur tant à titre préventif que pour éviter la répétition de manquements pouvant donner lieu à une plainte.

## **8. Rapport annuel du médiateur**

Un rapport annuel est rédigé par le médiateur. Il contient un relevé du nombre de plaintes introduites, l'objet des plaintes et le résultat des actes posés pendant l'année civile précédente dans le cadre de sa fonction.

Le rapport mentionne les recommandations du médiateur, notamment celles visant à éviter que les manquements susceptibles de donner lieu à une plainte ne se reproduisent ainsi que la suite qui y a été réservée.

Le rapport ne peut contenir des éléments par lesquels une des personnes physiques concernées par le traitement de la plainte pourrait être identifiée. Les données y reprises sont anonymisées. Le rapport est transmis au plus tard dans le courant du mois d'avril de chaque année au Directeur général, au Directeur médical et à l'AVIQ, Agence pour une Vie de Qualité. Suite à la Sixième Réforme de l'État, la Région wallonne est compétente, à partir de 2016, pour la réception et l'analyse des rapports annuels des médiateurs exerçant la fonction de médiation selon la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient.



9. Coordonnées du médiateur

*Pauline MODRIE*

Clinique Saint-Pierre, Aille 1000 (2<sup>ème</sup> étage)

Avenue Reine Fabiola 9

1340 Ottignies

Tel: 010/43.71.81

[mediation@cspo.be](mailto:mediation@cspo.be)

---