



Ottignies, 23 novembre 2020

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 au sein de la Clinique Saint-Pierre d'Ottignies.

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 indépendant et impartial 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^{er} 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 du médiateur hospitalier

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

- a) 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,
- b) examiner, en toute indépendance, la demande du patient portant sur ses droits tels que décrits par la loi du 22 août 2002 relative aux droits au patient, en l'occurrence :
 - le droit de bénéficier d'une prestation de soins de qualité,
 - le droit de choisir librement le praticien professionnel,
 - le droit d'être informé sur son état de santé,
 - le droit de consentir librement à la prestation de soins, avec information préalable,
 - le droit d'avoir un dossier médical tenu à jour et pouvoir le consulter et en demander une copie,
 - le droit à la protection de la vie privée,
 - le droit d'introduire une plainte auprès du service de médiation,
 - le droit à la prise en charge de la douleur
- c) faciliter, dans un délai raisonnable, la recherche d'une solution qui respecte les droits et devoirs de chaque partie,
- d) en l'absence de solution ou si la solution ne satisfait pas le patient, informer des autres possibilités existantes pour traiter sa demande,
- e) communiquer toutes informations utiles sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la fonction de médiation,
- f) formuler des recommandations à l'attention de la Direction ou des responsables de la Clinique Saint-Pierre d'Ottignies pour éviter la répétition de manquements pouvant donner lieu à une plainte.



3. Principes de la médiation

Le médiateur exerce sa fonction de manière indépendante. 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.

Il est également tenu au secret professionnel, en ce compris vers les membres de la direction. La seule exception concerne les échanges avec le Directeur médical. Lorsque nous sommes face à une demande médico-légale ou technique, il arrive que le médiateur et le Directeur médical échangent des informations. Le cas échéant, cela se fera toujours avec l'accord du patient.

Le recours à la fonction de médiation est gratuit.

4. Informer les patients

Les patients doivent être informés de la possibilité d'avoir recours au service de médiation. Les informations sont consultables sur le site Internet de la Clinique Saint-Pierre d'Ottignies.

5. 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 (prise de rendez-vous ou téléphone), soit par écrit (mail ou courrier).

Si la demande est formulée par téléphone, le médiateur peut demander au patient de retranscrire, dans la mesure du possible, son mécontentement afin d'instruire le dossier sans risquer d'altérer les paroles et ressentis du patient.

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 :

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



6. 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 fait émerger chez les parties concernées une ou des proposition(s) de solution dans un délai raisonnable et permet de dégager un consensus des parties sur celle(s)-ci.

7. 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

8. Accord de médiation

Si une solution à l'amiable et durable aboutit, le service de médiation en prend acte et informe, par oral ou par écrit, toutes les parties.



9. Echec de la médiation

S'il est impossible de trouver un compromis, le médiateur clôture le dossier et informe, par écrit ou oralement les parties.

Il réoriente le patient vers d'autres possibilités de règlement de conflit (assurance, mutualités, services d'inspection, Ordre des médecins, tribunaux...).

Le médiateur agit ici comme une personne de contact impartiale qui peut aider le patient à entreprendre des démarches auprès des bonnes personnes s'il souhaite aller plus loin.

10. Action en justice, facturation, perte, vol, accident

Le service de médiation est incompétent

- pour toute réclamation faisant l'objet d'une procédure en justice ou ayant donné lieu à une décision judiciaire,
- pour les questions à propos de la facturation (suivi, paiement, erreur, télévision...),
- pour les pertes et vols survenus au sein de l'hôpital,
- pour les accidents survenus au sein de la clinique.

11. 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.



12. Protection des données personnelles du patient

Les données personnelles récoltées dans le cadre de la médiation sont traitées conformément au règlement général de protection des données (EU 2016/679).

Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de l'examen de la plainte sont conservées pendant le temps nécessaire au traitement de la demande de médiation et aux nécessités de la rédaction du rapport annuel (article 9 de l'arrêté royal du 8 juillet 2003).

13. Coordonnées du médiateur

Sophie Mincé du Fontbaré

Clinique Saint-Pierre, Aille 1000 (2^e étage)

Avenue Reine Fabiola 9

1340 Ottignies

Tel: 010/43 67 16 (Lundi, mardi, mercredi matin)

mediation@cspo.be
