

**Service de la médiation
hospitalière**

**RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR
(R.O.I.)**

Site du CHR du Val de Sambre

Date de rédaction : mai 2017

Table des matières

DISPOSITIONS GENERALES	3
CHAMPS D'APPLICATION.....	4
Article 1. Définition des termes utilisés.....	4
I ^{ÈRE} PARTIE - LA FONCTION DE MÉDIATION.....	6
Article 2. Modalités de contact.....	6
Article 3. Les missions de la Médiation	7
Article 4. Les caractéristiques de la fonction de médiation.....	7
Article 5. Les prérogatives de la fonction de médiation	8
Article 6. Garanties concernant le droit de porter plainte.....	9
Article 7. Motifs d'exclusion au traitement d'une plainte	9
II ^{ÈME} PARTIE - Procédure et fonctionnement de la médiation	10
Article 8. Dépôt de plainte.....	10
Article 9. Enregistrement de la plainte	11
Article 10. Modalités de traitement de la plainte.....	11
Article 11. Durée de traitement de la plainte	12
Article 12. Rendez-vous et accès aux informations.....	12
Article 13. Arrangement à l'amiable	13
Article 14. Échec des tentatives de médiation	13
Article 15. Recommandation	13
III ^{ÈME} PARTIE – RAPPORT D'ACTIVITÉS	14
Article 16. Rapport d'activités.....	14
IV ^{ÈME} PARTIE – SOUTIEN DE LA FONCTION DE MÉDIATION	15
Références légales.....	16

DISPOSITIONS GENERALES

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 d'ordre intérieur est de fixer les règles d'organisation, de fonctionnement et de procédure dans le cadre de la fonction de médiation au sein de l'APP Sambre et Meuse – Site Val de Sambre.

Le présent règlement a été :

- approuvé par le Conseil d'administration en date du .././...
- approuvé par le Comité de direction en date du 29/08/2018
- transmis, pour information, à l'AVIQ (Agence pour une Vie de Qualité) en date du 31/08/2018

Ce règlement est disponible et consultable à l'accueil de l'hôpital, auprès du médiateur et sur le site internet.

CHAMPS D'APPLICATION

Article 1. Définition des termes utilisés

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

Les droits du patient :

- 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 du professionnel de la santé les soins les plus appropriés visant à prévenir, écouter, évaluer, prendre en compte, traiter et soulager la douleur.

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

La Commission satisfaction et appréciation des patients :

Commission qui se réunit trimestriellement et qui est composée de trois représentants du Gestionnaire, d'un représentant du Conseil Médical, du Directeur de l'hôpital, du Médecin chef, du Directeur des soins infirmiers, du représentant du service juridique, du coordinateur qualité et sécurité et du Médiateur. Cette Commission a pour objectif de prendre connaissance des recommandations formulées par le Médiateur et de proposer de libérer des moyens logistiques, administratifs ou financiers afin de les mettre en œuvre.

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 d'un hôpital ou de plusieurs hôpitaux suivant accord de collaboration écrit.

Le médiateur traite de manière autonome les plaintes relatives aux droits des patients.

Les plaintes sortant du cadre de la loi sur les droits des patients sont analysées en réunion de coordination.

La 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.

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

Le plaignant : patient, représentant légal, mandataire, personne de confiance, membre de la famille, praticien professionnel (suivant l'ordre repris au § 2 de l'article 14 de la loi sur les droits du patient).

Les praticiens professionnels au sens de la loi : médecins, dentistes, pharmaciens, sages-femmes, kinésithérapeutes, praticiens de l'art infirmier, paramédicaux (bandagistes, orthésistes et prothésistes, diététiciens, ergothérapeutes, assistants techniciens en pharmacie, techniciens en imagerie médicale, techniciens en laboratoire médical, logopèdes, orthoptistes, podologues, audiologues et audiciens), psychologues et orthopédagogues cliniciens (à partir de septembre 2016).

La réunion de coordination : réunion bimensuelle qui réunit le directeur de site, le directeur médical, le directeur infirmier et le médiateur. Ce

comité examine et se positionne par rapport aux plaintes sortant du cadre de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient (aspects organisationnels, logistique, financier et administratif).

Le médiateur y assure un rôle d'intermédiaire entre le patient et la direction en présentant les demandes ou les problèmes organisationnels soulevés par le patient.

Le médiateur assure également la communication des décisions qui y sont prises tant auprès des services administratifs que du patient.

I^{ÈRE} PARTIE - LA FONCTION DE MÉDIATION

Article 2. Modalités de contact

La fonction de médiation hospitalière du CHR du Val de Sambre est assurée par Mme DELCOURT Catherine.

La médiatrice peut être contactée par courrier, par mail, par téléphone ou directement dans son bureau.

Mme Catherine Delcourt

Rue Chère Voie, 75 B-5060 SAMBREVILLE

Tél : +32 (0)71 26 58 14

mediation.chrvs@chrsm.be

Permanence le lundi, mardi et jeudi de 9h30 à 14h et vendredi de 9h30 à 15h

Dans la mesure du possible, les plaignants seront reçus sans rendez-vous.

Article 3. Les missions de la Médiation

Selon les termes de l'article 11 de la loi, la fonction de médiation a pour mission de :

- Prévenir prioritairement et dans la mesure du possible le dépôt de plaintes en favorisant et promouvant la communication et le contact direct entre le patient et les praticiens professionnels ;
- D'examiner, en toute indépendance, les plaintes des patients portant sur les matières définies à l'article 1 du présent règlement ;
- Proposer dans la mesure du possible et dans un délai raisonnable une solution amiable aux parties. En l'absence de solution ou si la solution ne satisfait pas aux parties, le service de médiation informe le plaignant des autres possibilités existantes pour traiter sa plainte ;
- Communiquer toutes les 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 ;

Article 4. Les caractéristiques de la fonction de médiation

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

- Le médiateur ne peut avoir été concerné par les faits et personnes qui font l'objet de la plainte. Si tel est le cas, la plainte est renvoyée vers la Direction qui décidera quelle voie de traitement privilégier.
- Le médiateur exerce sa fonction en toute indépendance. Il dépend hiérarchiquement de la Direction Générale.

- Le médiateur fait preuve d'impartialité dans sa relation avec les parties concernées.
Cela implique une attitude de distanciation. Le médiateur ne prend pas position au cours du processus.
- Le médiateur fait également preuve de neutralité : celle-ci est relative aux résultats.
- Le médiateur est tenu de respecter le secret professionnel et assure la confidentialité des données.

La fonction de médiateur est incompatible avec :

- une fonction cadre ou de gestion dans un établissement de soins de santé telle que la fonction de directeur, de médecin en chef, de chef du département infirmier ou de président du conseil médical;
- l'exercice, à l'hôpital, d'une fonction dans le cadre de laquelle des soins de santé sont dispensés en qualité de praticien professionnel, tel que visé dans la loi relative aux droits du patient;
- une fonction ou une activité dans une association qui a la défense des intérêts du patient comme objectif ;

Le médiateur ne peut être sanctionné pour des actes accomplis dans le cadre de l'exercice correct de ses missions.

Article 5. Les prérogatives de la fonction de médiation

Le médiateur pourra chaque fois qu'il le souhaite, entrer directement en contact avec toutes les personnes concernées par la plainte, avec toutes les personnes pouvant fournir des précisions utiles ainsi qu'avec des experts extérieurs à l'institution.

Article 6. Garanties concernant le droit de porter plainte

Le plaignant a droit :

- À une intervention gratuite de la fonction de Médiation ;
- Au traitement correct et respectueux de sa réclamation ;
- À l'examen objectif, impartial et en toute indépendance de sa réclamation ;
- À une information claire au sujet des compétences et du mode de travail de la fonction de médiation ;
- À un accusé de réception et un traitement de sa réclamation dans un délai raisonnable ;
- À une explication claire en cas de refus de la part de la fonction de médiation de traiter sa réclamation ;
- À sa demande, à l'information au sujet de l'état d'avancement de son dossier, à tous les stades du traitement de la plainte ;
- Au respect de sa vie privée.

Article 7. Motifs d'exclusion au traitement d'une plainte

La fonction de médiation se déclarera systématiquement incompétente si :

- La réclamation n'est manifestement pas fondée, soit qu'elle est totalement fantaisiste, soit qu'elle est exclusivement vexatoire ou diffamatoire ;
- La réclamation est exactement la même qu'une réclamation déjà clôturée ou écartée par la fonction de médiation et ne contient pas de faits nouveaux ;
- La réclamation porte sur un objet qui ne rentre pas dans le champ d'application défini à l'article 1 du présent règlement.
- La réclamation porte sur un fait antérieur à la date d'entrée en vigueur de la loi du 22 août 2002 relative aux droits des patients.

- La réclamation porte sur une plainte faisant l'objet d'une procédure en justice ou ayant donné lieu à une décision judiciaire. Toute plainte, en cours d'examen, sera immédiatement clôturée si une action en justice est introduite ;
- La réclamation est anonyme.

Le médiateur perd sa compétence pour toute plainte qui, en cours, de traitement est transmise au service juridique. Néanmoins, le plaignant pourra rester en relation avec le médiateur compte tenu de leur contact initial.

II^{ème} PARTIE - Procédure et fonctionnement de la médiation

Le recours au service de médiation se fait quand les contacts directs entre les personnes concernées n'ont pas abouti.

Article 8. Dépôt de plainte

Le patient ou son représentant, tel que visé au chapitre IV de la loi du 22 août 2002 relative aux droits des patients, peut déposer plainte :

- Par écrit à la médiation (courrier traditionnel, fax, courriel) ;
- Par voie orale lors des permanences du service de médiation ;
- Par téléphone (lors des permanences téléphoniques) ;
- Par écrit à la Direction générale, médicale ou infirmière de l'hôpital qui s'en référera au médiateur.

Le patient peut se faire assister d'une personne de confiance.

En cas de plainte téléphonique ou orale, la fonction de médiation demandera au plaignant de retranscrire, dans la mesure du possible, sa plainte par écrit afin d'instruire le dossier avec le maximum d'efficacité et sans risquer d'altérer les paroles et ressentis du plaignant.

En cas de contestation de facture ou de toute autre demande de nature financière, le plaignant doit obligatoirement adresser sa plainte par écrit. Ces demandes seront examinées en réunion de coordination.

Article 9. Enregistrement de la plainte

La fonction de médiation s'engage à adresser au plaignant un accusé de réception dans les plus brefs délais de la réception de la plainte.

Pour chaque plainte, les données suivantes sont encodées :

- L'identité et la qualité du plaignant, de son représentant et le cas échéant de la personne de confiance, c'est-à-dire les noms et prénom, adresse complète, numéro de téléphone ou tout autre moyen de communication (numéro de fax, adresse électronique, numéro « NIS », etc) ;
- Date et objet de la plainte ;
- 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.

Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de l'examen de la plainte ne sont 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 concernant la fonction de médiation).

Article 10. Modalités de traitement de la plainte

Le médiateur entend l'insatisfaction du plaignant. Il informe celui-ci des différentes démarches à entreprendre.

Le médiateur transmet la plainte à la personne concernée par celle-ci afin d'obtenir son avis sur les faits. Il a la possibilité d'entrer librement en contact avec toutes les personnes concernées par la plainte.

Le médiateur recueille auprès des personnes impliquées, les éléments qu'il estime nécessaires pour traiter correctement la plainte.

Le plaignant est informé par voie orale ou écrite, directe ou indirecte, des informations recueillies. Le médiateur peut, à cet effet, organiser une rencontre de médiation, en accord avec les deux parties.

Après un premier examen du dossier, le médiateur facilite la communication entre les parties. Il est soumis à une obligation de moyens et non de résultats.

Article 11. Durée de traitement de la plainte

Chaque plainte est traitée de manière diligente et est finalisée dans un délai raisonnable compte tenu de la participation des différentes parties à la procédure de médiation. Toutes les plaintes sont clôturées dans les douze mois qui suivent leur réception. La fonction de médiation peut prolonger ce délai de traitement, si nécessaire. En cas de prolongation du délai, le service de médiation en informe l'hôpital et le plaignant, justification à l'appui.

Article 12. Rendez-vous et accès aux informations

Le service de médiation pourra, s'il l'estime nécessaire, provoquer une ou plusieurs entrevues entre les parties concernées par une plainte en fixant la date et le lieu où cette entrevue se déroulera. À cet effet, l'hôpital garantit la mise à disposition de locaux appropriés en vue de tenir ces entrevues en toute confidentialité.

Pour compléter le dossier de plainte, le service de médiation peut à tout moment demander à l'hôpital de lui fournir diverses informations complémentaires. Ces informations doivent être transmises dans un délai raisonnable à compter de la date de la demande.

Pour mener à bien ses missions, il est possible que le médiateur obtienne des renseignements figurants dans le dossier médical du patient. Le médiateur s'assurera que le patient consent à ce partage d'informations.

En cas d'incapacité de respecter ce délai, l'hôpital s'engage à en informer le médiateur en précisant les motifs et la date à laquelle les informations demandées seront disponibles.

Article 13. Arrangement à l'amiable

Si un arrangement à l'amiable a pu aboutir, le service de médiation en prend acte et en informe, par écrit ou oralement, toutes les parties.

En aucun cas, l'hôpital ne tentera d'arriver à un arrangement à l'amiable avec le plaignant sans l'intermédiaire du médiateur. Il peut cependant formuler une proposition de conciliation à la fonction de médiation qui en fera part au plaignant.

Article 14. Échec des tentatives de médiation

En cas d'échec des tentatives de médiation, le médiateur se tient à disposition pour informer le plaignant des instances compétentes et des recours existants pour le règlement de sa plainte.

Article 15. Recommandation

Le médiateur adresse s'il y a lieu une recommandation motivée afin d'éviter la répétition de manquements pouvant donner lieu à une plainte.

La recommandation est transmise à la Commission de satisfaction et d'appréciation des patients ou à la Direction.

L'hôpital informe le service de médiation de la suite qu'il réserve aux recommandations de la plainte.

III^{ÈME} PARTIE – RAPPORT D'ACTIVITÉS

Article 16. Rapport d'activités

Tous les ans, le service de médiation rédige un rapport avec le relevé du nombre de plaintes, l'objet des plaintes, le résultat de ses actes et le suivi des recommandations. Les difficultés rencontrées par le service de médiation dans l'exercice de sa mission et les recommandations éventuelles pour y remédier peuvent également y être reprises.

Le rapport mentionne les recommandations de la médiation, en ce compris celles visées à l'article 11 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient.

Le rapport ne peut contenir d'éléments par lesquels une des personnes concernées par le traitement de la plainte pourrait être identifiée.

Il sera transmis au plus tard dans le courant du quatrième mois de l'année civile qui suit :

- Au directeur général, au directeur médical et au directeur infirmier.
- À l'AVIQ (Agence pour une Vie de Qualité). Suite à la sixième réforme de l'Etat, 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.

Le rapport annuel doit pouvoir être consulté à l'intérieur de l'hôpital par le médecin inspecteur compétent.

IV^{ÈME} PARTIE – SOUTIEN DE LA FONCTION DE MÉDIATION

Le médiateur est soutenu dans sa mission par l'institution qui 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 « droits des patients » ;
- à ce que la fonction de médiation 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 à savoir des locaux dont un espace de réception approprié, un environnement administratif et technique (secrétariat, moyens de communication et de déplacement, documentation et moyens d'archivage, numéro de téléphone propre et exclusif, adresse électronique propre et exclusive et répondeur indiquant les heures auxquelles le médiateur peut être contacté).

L'institution veille également à assurer la visibilité ainsi que l'accessibilité de la fonction. Elle est garante de la collaboration de chacun et met en place des moyens pour promouvoir la communication entre le patient et le praticien professionnel ainsi que pour informer les patients sur la fonction de médiation.

Références légales

- 1) Loi relative aux Droits du patient du 22 août 2002
- 2) AR du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre
- 3) AR du 15 juin 2004 modifiant l'AR du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre
- 4) AR du 19 mars 2007 modifiant l'AR du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre
- 5) Loi du 24 novembre 2004 modifiant la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient y insérant le droit pour toute personne de recevoir des soins visant à soulager sa douleur, ainsi que l'AR n°78 du 10 novembre 1967 relatif à l'exercice des professions des soins de santé
- 6) Loi du 13 décembre 2006 portant dispositions diverses en matière de santé
- 7) AR du 2 février 2007 fixant le montant maximal par page copiée pouvant être demandé au patient dans le cadre de l'exercice du droit d'obtenir une copie du dossier de patient le concernant
- 8) AR du 15 février 2007 portant fixation d'un régime dérogatoire en matière de représentation du patient dans le cadre de l'exercice du droit de plainte visé à l'article 11 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient
- 9) AR du 21 avril 2007 déterminant le contenu et le mode de transmission des informations visées à l'article 17novies de la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 2007