

## REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR DE LA FONCTION MEDIATION DROITS DES PATIENTS

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 procédures dans le cadre de la fonction de médiation au sein de du « Centre Hospitalier Régional de Verviers East Belgium » et du « Centre Hospitalier Reine Astrid de Malmédy »

Le présent règlement a été :

- soumis à l'approbation du gestionnaire de l'hôpital.
- transmis, pour information, à l'Agence pour une Vie de Qualité (AViQ).

Ce règlement est consultable à l'hôpital, auprès du médiateur, et sur les sites internet : [www.chrverviers.be](http://www.chrverviers.be) et [www.chram.be](http://www.chram.be)

### 1. Définition de 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 désignation d'une personne de confiance et droit d'être représenté
- droit à l'information sur la couverture en responsabilité civile médicale du praticien et sur son autorisation d'exercice professionnel
- 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.

**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 peut être amené à traiter des plaintes concernant des aspects logistiques, administratifs ou encore organisationnels auxquels le patient peut être confronté dans le cadre institutionnel. Il traite également les plaintes concernant tout autre professionnel de l'institution (non-praticien ou praticien non cité dans la loi).

**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, sage-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).

## 2. Missions, caractéristiques et compétences de la fonction de médiation

---

### Missions

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

- la prévention des questions et des plaintes par le biais de la promotion de la communication entre le patient et le professionnel ;
- la médiation en vue de trouver une solution aux plaintes ;
- l'information quant aux possibilités de règlement de la plainte en l'absence de solution ;
- l'information sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la fonction médiation ;
- la formulation de recommandations permettant d'éviter que les manquements susceptibles de donner lieu à une plainte ne se reproduisent.

## Caractéristiques

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 le cas se présente, le suivi du dossier sera assuré par le service de médiation fédérale « Droits du patient ».
- Le médiateur exerce sa fonction en toute indépendance. Il dépend directement 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 (AR 19 mars 2007) :
  - 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.

## Compétences

- La fonction de médiation se déclarera systématiquement incompétente pour toute 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.
- Un dossier de médiation ne peut être rouvert que si des éléments nouveaux sont apportés.
- Le processus de médiation ne suspend pas automatiquement les obligations de paiement de factures. Les conditions générales de paiement restent d'application.
- Pour mener à bien ses missions, il est possible que le médiateur obtienne des renseignements figurants dans le dossier médical du patient.
- Moyennant l'accord écrit du patient ou de son représentant, le médiateur peut exercer le droit de consultation du dossier visé à l'article 9, §2, alinéa 3 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient et ce, dans les conditions précisées dans cet article.

### 3. Plainte et médiation

---

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

Si le plaignant adresse une plainte concernant le non-respect des droits visés par la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, directement au CHR Verviers, ce dernier s'engage, après en avoir accusé réception, à transmettre la plainte au médiateur dans les deux jours ouvrables en vue de son suivi.

La plainte est adressée ou transmise au médiateur par le plaignant par courrier, téléphone ou courriel.

Le suivi d'une plainte formulée oralement sera assuré dès réception d'un écrit dûment signé par le plaignant.

A la réception de la plainte écrite, le médiateur en accuse réception dans les meilleurs délais.

Aucun dossier de médiation ne sera ouvert pour une réclamation manifestement infondée, soit qu'elle est totalement fantaisiste, soit qu'elle est exclusivement vexatoire ou diffamatoire.

Une plainte anonyme ne sera pas prise en considération.

Si le plaignant n'est pas le patient concerné, le médiateur s'assure, dans la mesure du possible, que ce dernier est associé à la plainte.

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

- l'identité du patient et le cas échéant celle du plaignant,
- la date de réception de la plainte,
- la nature et le contenu de la plainte,
- le résultat du traitement de la plainte,
- la date de finalisation du traitement.
- Le/les droit(s) du patient concerné(s).

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).

Le médiateur entend l'insatisfaction du plaignant. Il délimite l'objet de la plainte et s'enquiert des attentes du plaignant. Il informe celui-ci des différentes démarches à entreprendre.

Le médiateur transmet la plainte à la (aux) personne(s) concernée(s) par celle-ci. Il a la possibilité d'entrer librement en contact avec toutes les personnes concernées par la plainte ou susceptibles de lui apporter des informations complémentaires pertinentes.

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 parties impliquées.

Le médiateur traite la plainte dans un délai raisonnable compte-tenu des différentes démarches nécessaires à la résolution de la difficulté et de l'organisation de la fonction.

Le médiateur a une obligation de moyens et non de résultats. En cas d'échec de la médiation, le médiateur se tient à disposition pour informer le plaignant des instances compétentes et des recours existants pour le règlement de sa plainte.

Le délai de prescription de la plainte est laissé à l'appréciation du médiateur.

Le recours à la fonction de médiation est gratuit.

#### **4. 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 la 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 la ou les personne(s) physique(s) concernée(s) par le traitement de la plainte pourrai(en)t être identifiée(s). Les données reprises sont anonymisées.

Le rapport est transmis au plus tard dans le courant du quatrième mois de l'année civile de l'activité à laquelle il se rapporte, au gestionnaire, au médecin chef, à la direction et au conseil médical de l'hôpital, ainsi qu'à l'AViQ.

Il doit pouvoir être consulté à l'intérieur de l'hôpital par le médecin-inspecteur compétent.

Un rapport plus détaillé (récapitulatif et analyse des plaintes, recommandations et activités du service médiation) est présenté à la Direction.

#### **5. Soutien de la fonction de médiation**

Le médiateur est soutenu dans sa mission par le gestionnaire et/ou les représentants qu'il désigne à cet effet, 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(s) praticien(s) professionnel(s) concerné(s), 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.

## 6. Coordonnées du médiateur

---

Serpe Véronique

Rue du Parc, 29 – 4800 Verviers et 2 Rue Devant les Religieuses – 4960 Malmedy  
087/21.25.53.

[mediateur@chrverviers.be](mailto:mediateur@chrverviers.be) et [mediateur@chram.be](mailto:mediateur@chram.be)

Présence du lundi au jeudi de 8h à 16h sur rendez-vous de préférence.

---

### 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



Monsieur Jérôme BONHOMME  
Directeur Général du CHR Verviers



Monsieur Olivier BUCHIN  
Directeur Général du CHRAM