

REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR DE LA FONCTION DE MEDIATION DROITS DU PATIENT

Médiation

N° de référence : [MEDIATION-SOP-001]

Version : 1.0

Date d'application : 01/10/2018

1. OBJET DE LA PROCÉDURE

L'objet du présent règlement intérieur est de fixer les règles d'organisation, de fonctionnement et de procédures dans le cadre de la fonction de médiation au sein des Cliniques Universitaires Saint-Luc.

2. DOMAINE D'APPLICATION

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.

3. DESCRIPTION

Le présent règlement a été :

- soumis à l'approbation du gestionnaire de l'hôpital représenté par [Monsieur Renaud MAZY, CEO des Cliniques ainsi que du Directeur Médical, Professeur J.-L. VANOVERSCHELDE](#). En date du 20/09/2018
- transmis, pour information, à la Commission fédérale « Droits du patient » en date du 19/10/2018.

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

3.1. 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 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 traite également les plaintes concernant des aspects logistiques, administratifs ou encore organisationnels auxquels le patient peut être confronté dans le cadre institutionnel. Il traite aussi 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 et afin de respecter l'esprit de la plainte, celle-ci devra être mise par écrit.

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 techniques en pharmacie, techniciens en imagerie médicale, techniciens en laboratoire médical, logopèdes, orthoptistes, podologues).

3.2. 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.
- Le médiateur exerce sa fonction en toute indépendance.
- 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.
- 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 en action en justice est introduite.
- Un dossier de médiation ne peut être réouvert 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 (par accès direct ou non).

3.3.Plainte et médiation

Le recours au service de médiation se fait quand les contacts directs entre les personnes concernées n'ont pas abouti. Il intervient donc en seconde intention.

La plainte est adressée ou transmise au médiateur par le plaignant, soit par voie orale mais également par écrit. A la réception de la plainte écrite, le médiateur communique au plaignant un accusé de réception.

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 de la personne de confiance,
- 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.
- (éventuellement d'autres données enregistrées : ex quel droit patient est concerné.....)

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 personne concernée par celle-ci. 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 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.

3.4. 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 mois d'avril de chaque année au gestionnaire, au médecin chef, à la direction et au conseil médical de l'hôpital, à la Commission fédérale « droits du patient ».
- 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.

3.5. Soutien de la fonction de médiation

Conformément à l'article 4 de l'arrêté royal du 8 juillet 2003, le médiateur est soutenu dans sa mission par L'Administrateur délégué et le Directeur Médical qui veillent :

- 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.

3.6. Coordonnées du médiateur

ALVAREZ-BARANGA Maria jésus
10, avenue Hippocrate-1200 Bruxelles
02/764.16.05
Maje.alvarezbaranga@uclouvain.be
Reçoit sur RV

4. DISTRIBUTION

Cette procédure est à diffusion

Publique

Restreinte à l'unité/entité/département

5. RÉFÉRENCES

- 5.1. Loi relative aux Droits du patient du 22 août 2002 <http://www.mediateurs-amis.be/uploads/22.08.02%20-%20Loi%20relative%20aux%20droits%20du%20patient.pdf>
- 5.2. AR du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre
- 5.3. 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
- 5.4. 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
- 5.5. 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
- 5.6. Loi du 13 décembre 2006 portant dispositions diverses en matière de santé
- 5.7. 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
- 5.8. 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
- 5.9. AR du 21 avril 2007 déterminant le contenu et le mode de transmission des informations visées à l'article 17 novies de la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 2007