



## REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR DE LA FONCTION DE MEDIATION DROITS DU PATIENT AU GRAND HOPITAL DE CHARLEROI

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 procédures dans le cadre de la fonction de médiation. Il fixe également les modalités d'exercice des autres missions de la fonction non prévues par la loi.

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

**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 à 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).

### 2. Missions du médiateur

---

Aux 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.



### 3. Principes généraux

---

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 exerce sa fonction de manière indépendante. Il fait preuve de neutralité et d'impartialité. Il ne prend pas position au cours du processus de médiation. Le médiateur est tenu au secret professionnel et assure la confidentialité des données.

Toute personne ayant une activité au sein du GHdC est invitée, le cas échéant, à collaborer ou à être consulté dans le cadre d'une démarche de médiation. Le recours à la médiation se fait quand les contacts directs entre les personnes concernées n'ont pas abouti. La médiation tente de traiter la plainte au travers de la rencontre des parties directement en cause, ceci dans la mesure du possible.

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

Les **praticiens professionnels** concernés sont repris comme tels dans 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).

A la demande de l'institution, le médiateur peut traiter les plaintes concernant des aspects logistiques, administratifs ou encore organisationnels auxquels le patient peut être confronté dans le cadre institutionnel. Il peut également traiter les plaintes concernant d'autres praticiens impliqués dans les soins, mais non repris dans la loi ou tout membre du personnel (non praticien) de l'institution.

Afin de ne pas porter atteinte à l'indépendance de la fonction de médiation (AR 19 mars 2007) 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.

Afin de garantir l'exercice indépendant de sa mission, le médiateur ne peut être sanctionné pour des actes accomplis dans le cadre de l'exercice correct de ses missions. Le médiateur ne peut d'aucune manière être concerné par les faits ou les personnes faisant l'objet de la plainte.



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

Le recours à la fonction de médiation est gratuit.

## **5. Réception et traitement de la plainte**

---

Le plaignant est, de manière privilégiée, le patient lui-même assisté ou non d'une personne de confiance.

Le représentant légal, le mandataire, la personne de confiance, un membre de la famille du patient, le praticien professionnel (suivant l'ordre repris au § 2 de l'article 14 de la Loi sur les droits du patient) peuvent adresser une plainte au médiateur. Dans tous les cas, c'est l'intérêt du patient concerné qui doit primer. Le médiateur, dans la mesure du possible, informera le patient et s'assurera qu'il marque son accord avec la démarche entreprise par la tierce personne, cela avant toute intervention.

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

Pour chaque plainte introduite, les données suivantes sont enregistrées par le médiateur : identité du plaignant et le cas échéant celle de la personne de confiance, date de réception de la plainte, date de l'événement, date de finalisation du traitement et résultat 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).

Le médiateur entend l'insatisfaction du plaignant. Avec le plaignant, il en délimite l'objet avec le plus de précision possible et analyse les différentes possibilités de règlement de la difficulté en question.

Après réception de la plainte, le médiateur recueille les éléments nécessaires à l'analyse de celle-ci et tous documents utiles à la compréhension de la plainte. Il transmet la plainte ainsi documentée à la personne concernée par celle-ci. Le médiateur ne prend pas position par rapport au point de vue du plaignant. Il s'applique à le transmettre avec la plus grande fidélité possible à la personne concernée par la plainte afin que celle-ci puisse avoir une vision claire et précise de la manière dont le plaignant voit la situation.

Le traitement d'une plainte peut varier sensiblement en fonction de l'urgence et de la demande du plaignant. Soit il rédige un courrier à l'attention du plaignant. Soit un entretien de médiation est organisé avec les personnes concernées par la plainte.

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.

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

---

L'hôpital, représenté par Monsieur Gauthier SAELENS, 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.

## **7. 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 est consultable dans l'hôpital par le médecin-inspecteur.



## **8. Coordonnées des médiateurs**

---

Pour les sites Notre-Dame et Reine Fabiola :

Florence BERTHOLET  
3 Grand-Rue à 6000 Charleroi  
Tél. : 071/10.43.16  
La médiatrice est présente les lundi, mardi, jeudi et vendredi de 8h30 à 17h00.  
Elle reçoit sur rendez-vous.

Pour les sites Saint Joseph, Sainte Thérèse et IMTR :

Cindy MOTTET  
6 rue de la Duchère à 6060 Gilly  
Tél. : 071/10.52.13  
La médiatrice est présente les lundi, mardi, mercredi et jeudi de 8h30 à 17h00.  
Elle reçoit sur rendez-vous.

Le présent règlement est :

- soumis à l'approbation du gestionnaire de l'hôpital représenté par Monsieur Gauthier SAELENS,
- disponible à l'hôpital, au service médiation patients et est consultable par les patients, les collaborateurs de l'hôpital et chaque personne intéressée,
- transmis, pour information, à la Commission fédérale « Droits du patient ».



## **Annexe : Références des textes de loi**

---

- 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.