

RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR DE LA FONCTION DE MÉDIATION¹

L'ARRETE ROYAL DU 8 JUILLET 2003 – FIXE LES CONDITIONS AUXQUELLES LA FONCTION DE MÉDIATION DANS LES HÔPITAUX DOIT RÉPONDRE.

HOPITAL ERASME
HOPITAL UNIVERSITAIRE DE BRUXELLES (H.U.B)
CAMPUS ANDERLECHT

1. OBJET

L'objet du présent règlement intérieur consiste à fixer les modalités spécifiques de l'organisation, du fonctionnement et de la procédure en matière de plaintes auprès de la fonction de Médiation au sein de l'Hôpital Universitaire de Bruxelles – Campus Anderlecht – Hôpital Erasme.

Le présent règlement est disponible auprès du médiateur, sur le site internet de l'hôpital, dans le système de gestion documentaire interne pour les collaborateurs.

2. DÉFINITIONS UTILES

La Loi : Loi du 22 août 2002 relative aux Droits du Patient.

Les Droits du Patient (description générale) :

- Droit à des prestations de qualité : soins de santé efficaces, vigilants, de bonne, qualité en fonction des connaissances médicales et technologies disponibles, visant à garantir le bien-être du patient, ainsi que son confort, dans le respect de ses valeurs ;
- Droit au libre choix du praticien professionnel ;
- Droit à l'information : meilleure compréhension du soin et de la raison du traitement, de l'acte réalisé ou de l'examen supporté par le Patient, y compris les répercussions financières ;
- Droit au consentement , à tout soin, traitement et examen ;
- 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.

La plainte : Si le patient se sent à tort ou à raison non respecté dans ses droits de patient, la Loi a prévu qu'il pouvait s'en plaindre en se tournant vers le service de Médiation de l'institution hospitalière.

¹ Approuvé par le gestionnaire de l'hôpital en sa séance du **24/10/2023**

La Médiation: est un processus sur base volontaire qui vise à (r)établir le dialogue entre d'une part le patient et d'autre part le professionnel des soins de santé, afin qu'ils trouvent par eux-mêmes une solution. Ce processus est mené par un médiateur neutre, impartial et indépendant, qui n'influence aucunement les résultats de ce processus, tout en garantissant la confidentialité des échanges .

Le Médiateur Personne nommée par le gestionnaire pour exercer, dans le respect de la loi sur les hôpitaux et ses arrêtés d'exécution², la fonction de Médiation au sein de l'Hôpital

Le plaignant : Patient, représentant légal, mandataire, personne de confiance, membre de la famille.

Les professionnels de soins de santé au sens de la Loi du 22 avril 2019 portant sur les modifications de la Loi coordonnée du 10 mai 2015, relative à l'exercice des professions des soins de santé : médecins, psychologues, dentistes, pharmaciens, sages-femmes, kinésithérapeutes, praticiens de l'art infirmier, psychologues, ambulanciers, acupuncteurs, homéopathes, ostéopathes, chiropraticiens, paramédicaux (bandagistes, orthésistes et prothésistes, diététiciens, ergothérapeutes, assistants techniciens en pharmacie, techniciens en imagerie médicale, techniciens en laboratoire médical, logopèdes, orthoptistes, podologues).

3. MISSIONS DE LA FONCTION DE MEDIATION (Loi du 22 aout 2002 - Art. 11)

Le Service de Médiation a pour mission principale de garantir aux Patients de l'institution l'exercice de leur Droit de plainte, tels que décrits par la Loi du 22 aout 2002 relative aux Droits du Patient.

Les missions de la fonction de médiation sont les suivantes :

1. la **prévention** des questions et des plaintes par le biais de la promotion de la communication entre le Patient et le Prestataire de soins
2. la **Médiation** en vue d'aider les parties par le biais de la communication afin de trouver une solution qui leur convienne ;
3. l'**information** au patient quant aux possibilités de règlement de sa plainte en l'absence de solution telle que visée au n°2 ;
4. la **communication de l'information** sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la fonction Médiation ;
5. la **formulation de recommandations** permettant d'éviter que les manquements susceptibles de donner lieu à une plainte, telle que visée au n° 1, ne se reproduisent.

² Notamment l'AR du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre (M.B., 26/08/2003, p. 41864).

4. MODALITES D'INTERVENTION DU MEDIATEUR

Le Médiateur intervient dans le cadre de la Médiation de plainte, tel un accompagnateur dans un climat serein, en vue d'aider les parties à restaurer le dialogue, à améliorer la qualité de la communication entre elles, qui leur permettra de trouver une issue qui leur convienne et dont la décision finale leur appartient.

Le processus de Médiation est totalement gratuit.

Attention, le recours à la Médiation ne suspend pas les obligations de paiement de factures. En effet, les conditions générales de paiement restent d'application, sauf intervention spécifiques du Médiateur.

4.1. Dans l'exercice de sa fonction, le Médiateur :

- met tout en œuvre pour exercer sa fonction en toute indépendance.
- fait preuve d'impartialité stricte dans sa relation avec les parties concernées. Cela implique une attitude de distanciation. Il ne prend donc pas position pour l'une ou l'autre partie au cours du processus de médiation;
- fait également preuve de neutralité, à savoir qu'il ne peut intervenir dans le résultat d'un processus de Médiation³ ;
- est tenu de respecter le secret professionnel ;
- est garant de la confidentialité des données qui lui sont transmises et celles auxquelles il a accès dans l'exercice de sa mission et des échanges tant verbaux qu'écrits ;
- peut, s'il l'estime utile, entrer directement en contact avec toutes les personnes concernées par la plainte, ou avec toutes les personnes pouvant fournir des précisions utiles au dossier traité.
- ne peut être sanctionné pour des actes accomplis dans le cadre de l'exercice correct de ses missions ;
- peut obtenir des renseignements figurant dans le dossier administratif du patient, par accès direct ou non.

³ En raison de son obligation d'indépendance, de neutralité et d'impartialité, la fonction de Médiateur est incompatible avec une fonction de cadre ou de gestion dans l'établissement, avec l'exercice, à l'hôpital, d'une fonction dans le cadre de laquelle des soins de santé sont dispensés en qualité de praticien professionnel, ou encore, une fonction ou une activité dans une association qui a la défense des intérêts du patient comme objectif ;

4.2. Situations dans lesquelles le Médiateur ne peut intervenir :

Le Médiateur ne peut intervenir pour exercer ses missions légales dans les hypothèses suivantes :

- Il est concerné par les faits ou par les personnes faisant l'objet de la plainte ;
- 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 auprès du Médiateur sera immédiatement clôturée si une action en justice est introduite.

5. INTRODUIRE UNE PLAINTE AUPRES DE LA FONCTION DE MEDIATION

5.1. Quand introduire une plainte auprès du Médiateur ?

Avant d'entamer un processus de Médiation, le médiateur invite le patient ou son représentant à contacter lui-même le professionnel des soins de santé. Le recours au service de Médiation se fait, en principe, lorsque les contacts directs entre les personnes concernées par le différend n'ont pas abouti à une solution satisfaisante. Le Médiateur intervient alors au travers d'un processus de médiation.

Qui peut introduire une plainte ?

Tout patient (le cas échéant assisté par une personne de confiance) ou son représentant légal tel que visé au Chapitre IV de la Loi des Droits du Patient.

5.2. Comment contacter le Médiateur ?

Par téléphone : Du lundi au vendredi, de 08h30 à 16h30 : au +32 2 555 44 91 ou +32 478 666 508
Vous pouvez également laisser un message sur le répondeur automatique du service de médiation, en précisant votre nom, prénom.

Par courrier postal ordinaire adressé :

Hôpital Erasme
Service de Médiation des Droits du Patient
Route de Lennik, 808
1070 Bruxelles

Par courrier électronique adressé à : mediateur.erasme@hubruxelles.be

Via le formulaire en ligne disponible sur le site Internet de l'Hôpital

Le plaignant est invité à communiquer les coordonnées auxquelles il pourra être recontacté.

5.3. Traitement de la plainte par le Médiateur :

Accusé de réception et prise de contact

Quel que soit le mode d'introduction d'une plainte, une confirmation de la prise en considération de la plainte sera adressée au plaignant et celui-ci sera recontacté au plus tard dans les trois jours ouvrables par le Médiateur.

Attention : la « prise en considération » de la plainte signifie uniquement qu'une plainte a été adressée auprès de la fonction de médiation de l'Hôpital et que cette plainte sera donc instruite par le Médiateur. En aucun cas, la prise en considération ne porte sur la recevabilité ou le bien-fondé de la plainte.

Traitement de la plainte par le Médiateur

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 et à l'exercice de ses droits

Le Médiateur entend le mécontentement du patient ou de son représentant légal et examine la plainte.

Toute plainte qui apparaît manifestement fantaisiste, exclusivement vexatoire, diffamatoire, raciste ou xénophobe, est rejetée. Il en va de même d'une plainte identique à une plainte précédemment introduite qui a été écartée par le Médiateur et s'il n'y a pas d'éléments nouveaux à l'appui de la nouvelle demande.

Après avoir examiné la recevabilité de la plainte, le Médiateur 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 nécessaire pour traiter correctement la plainte dans le respect du secret professionnel, de l'impartialité et de la neutralité

Le Patient est informé par voie orale ou écrite, directe ou indirecte, des informations recueillies.

Le Médiateur peut également 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 moyen et non de résultat. En cas d'échec de la médiation, c'est-à-dire si le processus de Médiation n'aboutit pas à une solution satisfaisant le plaignant, le Médiateur se doit légalement, de l'informer des possibilités de recours qui sont à sa disposition en matière de règlement de sa 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,
- 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.
- Autres données enregistrées : Droit de Patient concerné, résultat de la médiation, ...

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 du 8 juillet 2003).

6. SOUTIEN DE LA FONCTION DE MEDIATION PAR L'HOPITAL

Le Médiateur est soutenu dans sa mission par le Comité de Direction 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 (information via le guichet d'accueil, site Internet, affichage aux entrées principales) ;
- à transmettre au Médiateur les informations relatives au fonctionnement de la Commission Fédérale « Droits des Patients».
- à fournir au Médiateur l'environnement administratif et technique nécessaires à l'accomplissement de ses missions, entre autre un secrétariat, des moyens de communication et de déplacement, de la documentation et des moyens d'archivage. Le médiateur disposera d'un numéro de téléphone, d'une adresse électronique propre et exclusive et d'un répondeur téléphonique indiquant les heures auxquelles il peut être contacté.
- à mettre à disposition du Médiateur un espace de réception approprié
- à ce que le médiateur ait la possibilité d'entrer librement en contact avec toute personne concernée par la plainte
- à ce que le médiateur finalise le traitement de la plainte dans un délai raisonnable

7. RAPPORT ANNUEL DU MEDIATEUR

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 écoulée.

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. Il mentionne également les difficultés rencontrées dans l'exercice de sa mission et les recommandations éventuelles pour y remédier.

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, et à l'agence pour une vie de qualité (AVIQ). Le rapport annuel peut également être transmis à la Cellule Qualité des Hôpitaux.

Le rapport est tenu, au sein de l'hôpital, à la disposition médecin-inspecteur compétent.

Un rapport plus détaillé contenant un récapitulatif et analyse des plaintes, recommandations et activités du service médiation peut être présenté à d'autres organes de l'hôpital sur demande. Dans tous les cas, les données reprises sont anonymisées.

PRINCIPALES REFERENCES LEGALES

Loi relative aux Droits du Patient du 22 août 2002

AR du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de Médiation dans les hôpitaux doit répondre.

Loi du 13 décembre 2006 portant dispositions diverses en matière de santé.

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.

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.

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.

Loi du 22 avril 2019 portant sur les modifications de la Loi coordonnée du 10 mai 2015 relative à l'exercice des professions de soins de santé.