



KLINIK ST. JOSEF  
ST. VITH

# Le règlement d'ordre intérieur de la Klinik St-Josef relatif à la fonction de médiation dans l'hôpital

La fonction de médiation est créée sur base de l'article 11 de la loi 22 août 2002 relative aux droits du patient, de l'article 70quater 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 procédure en matière de gestion des plaintes dans le cadre de la fonction de médiation.

## 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 de l'hôpital ou pour plusieurs hôpitaux suivant accord de collaboration écrit,
- 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,
- plainte: toute forme de manifestation de mécontentement d'un patient 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),
- plaignant: le patient ou, en cas d'incapacité juridique du patient, son représentant légal; en cas d'incapacité de fait du patient, son mandataire et, en l'absence de mandataire désigné dans cette situation ou de non-intervention du mandataire désigné, les personnes reprises à l'article 14, §2, alinéas 1 et 2 de la loi, conformément à l'article 1<sup>er</sup> de l'arrêté royal du 15 février 2007 à savoir l'époux cohabitant, le partenaire cohabitant légal ou le partenaire cohabitant de fait, un enfant majeur, un parent pouvant intervenir d'initiative, sans respecter l'ordre préétabli à l'exception des frère(s) ou sœur(s) majeur(s) du patient qui n'interviennent qu'en dernier lieu en cas de défaillance ou de refus d'intervention des personnes énumérées ci-avant ; en cas de refus ou de défaut d'intervention de l'ensemble de ces personnes, le praticien professionnel concerné qui veille aux intérêts du patient, peut intervenir, le cas échéant dans le cadre d'une concertation pluridisciplinaire.

## **2. Missions générales du médiateur**

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

- prévenir prioritairement et dans la mesure du possible le dépôt de plaintes en promouvant la communication et le contact direct entre le patient et le praticien professionnel,
- procéder à la médiation pour les plaintes déposées,
- informer le patient, en l'absence de solution par la médiation, quant aux autres possibilités existantes pour traiter sa plainte,
- communiquer toutes 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,
- les plaintes justifiant son intervention peuvent concerner également les aspects logistique, financier et administratif auxquels le patient peut être confronté dans le cadre hospitalier.

## **3. Mission dans le cadre de la médiation de plainte**

Dans le cadre de la médiation de plainte, le médiateur a pour mission d'intervenir en cas de plainte introduite par un plaignant.

Le traitement de plainte par le médiateur au sein de l'hôpital porte, selon la loi, sur les droits du patient dans ses relations avec les professionnels de la santé (médecins, dentistes, pharmaciens, accoucheuses, kinésithérapeutes, personnel infirmier, psychologues, orthopédagogues cliniciens, psychothérapeutes habilités, paramédicaux) dans le cadre des soins de santé dispensés. Ces 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.

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

Le médiateur exerce sa fonction de manière indépendante conformément à l'article 3 de l'arrêté royal du 8 juillet 2003.

Il fait preuve de neutralité et d'impartialité et ne prend pas position au cours du processus de médiation. Il ne peut pas avoir été concerné par les faits et les personnes faisant l'objet de la plainte. Il est tenu au secret professionnel.

Le recours à la fonction de médiation est gratuit.

#### **4. Modalités de dépôt de la plainte**

La plainte est adressée ou transmise au médiateur par le plaignant, assisté ou non d'une personne de confiance, soit par voie orale soit par écrit.

Une demande adressée par un tiers ne pourra faire l'objet d'une plainte que dans la mesure où le patient ou son représentant manifesterait expressément sa volonté de la transformer en plainte.

Les plaintes peuvent être formulées par écrit (lettre ou e-mail) ou oralement (par téléphone, contact personnel après prise de rendez-vous) auprès du médiateur.

L'adresse mail ainsi que le numéro de téléphone sont mentionnés sur le site web de la clinique sous la rubrique « la clinique – interlocuteurs – médiateur » et dans les informations complémentaires de la déclaration d'admission. Sur le site web de la clinique, un formulaire de plainte est disponible; celui-ci peut être directement envoyé à la médiation. Ce formulaire peut aussi être retiré à l'accueil principal.

Une boîte à lettre située à l'entrée principale de la clinique destinée à recevoir les plaintes est également disponible.

En cas d'absence du médiateur, le plaignant a la possibilité de laisser un message sur le répondeur (080 854 489).

Dès la réception de la plainte, le médiateur transmettra immédiatement au patient un accusé de réception par écrit.

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

- identité du plaignant et, le cas échéant celle de la personne de confiance,
- date de réception de la plainte,
- contenu de la plainte,
- date de finalisation du traitement de la plainte,
- résultat du traitement de la plainte.

Le médiateur, dans la mesure du possible, garde ces données confidentielles. Mais il se peut qu'elles soient divulguées en cas de nécessité, notamment pour l'analyse de la plainte.

#### **5. Traitement de la plainte – méthode de travail et procédure**

- la plainte est traitée dans un délai raisonnable de façon correcte, complète, objective, en toute indépendance et en toute confidentialité,
- après réception de la plainte, le médiateur recueille les éléments nécessaires à l'analyse et à la compréhension de celle-ci, ainsi que toutes les informations données par les parties concernées. Il rencontre et entend les parties impliquées ; leur soumet les informations recueillies, sans prendre position. En cas de besoin, Dr. Erik Hahnloser est à la disposition du médiateur pour l'analyse des dossiers médicaux. Il peut, en fonction des cas, assister aux entretiens de médiation,
- il informe régulièrement le plaignant au sujet de l'état d'avancement du dossier,
- après avoir analysé la plainte et réuni toutes les informations relatives à celle-ci, il tente de faire émerger chez les patients concernés une ou des proposition(s) de solution dans un délai raisonnable et de dégager un consensus des parties au sujet de celle(s)-ci. En cas de besoin, le médiateur organise un entretien de médiation avec le plaignant et éventuellement le professionnel de la santé. Durant cet entretien, le médiateur essaie d'éclaircir la situation afin de trouver un accord qui puisse convenir aux parties en présence.

- en cas de consensus des parties sur une solution, celle-ci peut être reprise dans un document écrit et leur être communiquée (document éventuellement signée par les parties et le médiateur),
- en cas d'échec de la médiation, le médiateur se tient à disposition pour informer le plaignant des instances compétentes et des recours existant pour le règlement de sa plainte.
- en cas de plainte ne relevant pas du champ d'application de la loi relative aux droits du patient (aspect logistique, financier, administratif p.ex.), le médiateur informe le(s) service(s) concerné(s) de la plainte. Après évaluation et recherche de solution avec celui-ci/ceux-ci, la solution dégagée est soumise au plaignant en vue d'obtenir son accord.

## **6. Modalités générales pour l'exercice de la mission du médiateur**

L'hôpital, représenté par I. MERTES, directrice, 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 du patient »,
- à ce que cette fonction soit organisée de façon telle qu'une médiation soit assurée 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 contacter librement 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, conformément au 4° de l'article 4 de l'arrêté royal du 8 juillet 2003.

## **7. Modalités prévues pour l'exercice des autres missions du médiateur**

Des moyens sont mis à disposition pour promouvoir la communication, entre le patient et le praticien professionnel, et pour informer les patients sur la fonction de médiation. Des recommandations sont formulées par le médiateur à titre préventif afin d'éviter la répétition d'écarts pouvant donner lieu à une plainte.

## **8. Rapport annuel du médiateur**

Un rapport annuel est rédigé par le médiateur. Il contient le 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 sa fonction.

Le rapport mentionne les recommandations du médiateur, notamment celles visant à éviter que des écarts susceptibles de donner lieu à une plainte ne se reproduisent. Il mentionne également les buts à atteindre par celles –ci.

Le rapport ne peut contenir des éléments par lesquels une des personnes physiques concernées par le traitement de la plainte pourrait être identifiée. Les données sont anonymisées.

Ce rapport est transmis au plus tard dans le courant du mois d'avril de chaque année civile au président du conseil d'administration, à la direction, au médecin chef, à la direction du département infirmier, ainsi qu'au président du conseil médical de la clinique et au ministère de la communauté germanophone. Il est consultable à l'hôpital par le médecin-inspecteur.

## 9. Coordonnées du médiateur

Nom et coordonnées du médiateur :

Madame Annette HERBRAND  
Klinik Saint-Josef  
Klosterstraße 9, 4750 Sankt-Vith  
Numéro de téléphone: 080/854 489, 080/854 407  
Adresse E-mail: [qualitaet@klinik.st-vith.be](mailto:qualitaet@klinik.st-vith.be)

Le bureau du médiateur se situe ascenseur A route 433. Le médiateur est joignable sur rendez-vous.  
Présences dans la clinique : lundi, mardi et vendredi de 8.30 heures à 15.00 heures.

(Sous réserve de changements en fonction de l'emploi du temps)

\*\*\*\*\*

Le présent règlement est:

- soumis à l'approbation du gestionnaire de l'hôpital, représenté par I. MERTES, directrice,
- transmis, pour information, à la Commission fédérale «Droits du patient».
- disponible à l'hôpital à l'accueil et auprès du médiateur, et est consultable par les patients, les collaborateurs de l'hôpital et chaque personne intéressée (version allemande également disponible),
- consultable sur le site web de la Klinik St. Josef sous « la clinique – interlocuteurs – médiateur ».