

*Remarque préliminaire : Les bases juridiques de ce règlement sont la loi relative aux Droits du patient du 22 août 2002 et ses arrêtés d'exécution concernant la fonction de médiation, l'article 70quater de la loi du 7 août 1987 sur les hôpitaux, l'article 10 de l'arrêté royal du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre et, à titre subsidiaire, les dispositions du Code civil.*

### **Titre I. Objet du règlement**

Le présent règlement intérieur fixe les modalités spécifiques de l'organisation, du fonctionnement et de la procédure en matière de plaintes de la fonction de médiation au sein du CHR Mons-Hainaut dans le cadre de la législation relative aux droits du patient.

### **Titre II. Approbation du règlement**

Le présent règlement est établi en date du 29 octobre 2014 par le médiateur de l'hôpital. Le règlement a été soumis à l'approbation du Comité de Direction du CHR en date du 19 novembre 2014. Il entre en vigueur à cette même date. Le règlement approuvé a été transmis pour information à la Commission fédérale « Droits du patient » en date du 5 décembre 2014 et au SPW Wallonie à la même date.

### **Titre III. Terminologie et champ d'application**

Art. 1. Une plainte est la manifestation d'un mécontentement, d'une insatisfaction ou d'une atteinte à un des droits décrits par la loi du 22 août 2002. Elle expose un désaccord, un litige, un conflit entre le plaignant et/ou son représentant (personne physique ou morale), la famille, les visiteurs, les assurances, les mutuelles, ... et l'institution de soins, un de ses services, un ou plusieurs membres de son personnel.

Art. 2. Le médiateur est compétent pour examiner les plaintes portant sur le :

- Droit à la prestation de services de qualité
- Droit au libre choix du professionnel
- Droit à l'information
- Droit au consentement
- Droit à l'accès relatif au dossier du patient
- Droit à la protection de la vie privée
- Droit à la médiation en matière de plaintes

Art. 3. Si la plainte concerne la relation juridique entre le patient et l'hôpital, celle-ci doit porter sur un aspect médical, infirmier ou d'une autre profession de santé lié à la dispensation de soins.

Art. 4. Le médiateur peut toutefois être mandaté pour intervenir en dehors de ces cas précis en vue d'améliorer le dialogue entre les services de l'institution et les patients.

---

\* Le présent règlement est établi conformément au canevas de règlement intérieur de la fonction de médiation proposée par la Commission fédérale « Droits du Patient » dans son avis du 12.06.2009.

Art. 5. Le médiateur n'est pas compétent pour décider de la suspension du recouvrement d'une facture dans le cadre du processus de médiation. Il a la faculté de proposer, au cas par cas, cette suspension au service contentieux, qui reste libre de suivre ou non son avis.

Art. 6. Le processus de médiation ne suspend pas automatiquement les obligations de paiement des factures. Les conditions générales de paiement restent d'application.

#### **Titre IV. Les missions du médiateur Droits du patient et les caractéristiques de la fonction**

Art. 7. Les missions du médiateur sont définies comme suit :

- La prévention des questions et des plaintes par le biais de la promotion de la communication entre le patient et le praticien professionnel.
- La médiation concernant les plaintes en vue de trouver une solution.
- L'information du patient au sujet des possibilités en matière de règlement de sa plainte en l'absence de solution.
- La communication d'informations sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la fonction de médiation.
- La formulation de recommandations permettant d'éviter que les manquements susceptibles de donner lieu à une plainte, ne se reproduisent. Ceci inclut la formulation de recommandations permettant l'amélioration de l'accueil et de la prise en charge des patients.

Art. 8. Le médiateur ne peut avoir été concerné par les faits et personnes qui font l'objet de la plainte. Si tel est le cas, il se déclare incompétent et transmet le dossier à son homologue des Cliniques Universitaires Saint-Luc en priorité, à un autre de ses collègues membre de l'AMIS si celui-ci n'est pas disponible.

Art. 9. Le médiateur exerce sa fonction de manière indépendante, neutre et impartiale. Il est gardien de son cadre de travail et jouit d'une autonomie totale à cet égard. Il est tenu au secret professionnel.

Art. 10. Le médiateur n'exerce pas dans l'Institution d'autre fonction qui serait incompatible avec sa fonction de médiateur.

Art. 11. Le médiateur est formé aux outils de médiation et de négociation. Il exerce sa mission de manière diligente.

#### **Titre V. La position hiérarchique et le statut du médiateur**

Art. 12 - Le Médiateur dépend de l'Administrateur général. Il dispose d'un environnement administratif et technique nécessaire à l'accomplissement de ses missions. Il ne peut subir de pressions internes et externes dans l'exercice de sa fonction.

#### **Titre VI. Organisation et procédure**

##### **Art. 13. Introduction de la plainte, délais et recevabilité**

§ 1. Le patient insatisfait s'adresse en première ligne au service dans lequel il a été suivi. Il tente de dialoguer avec les membres du service et/ou avec le praticien.

§ 2. Le patient qui n'a pas obtenu de réponses satisfaisantes à ses attentes fait alors part de ses griefs au médiateur Droits du patient, par écrit (courrier, e-mail) ou oralement (par téléphone ou lors d'un entretien), durant son séjour ou postérieurement.

§ 3. Les délais raisonnables d'introduction des plaintes sont les suivants :

- a) **pour les contestations de factures purement « techniques »** relatives aux frais de séjour, aux frais de pharmacie, de matériel, d'examens médicaux, d'honoraires : **dans les 15 jours calendrier de la date d'envoi de la facture**, suivant les modalités prévues aux conditions générales de paiement.
- b) pour les contestations liées au **droit à la prestation de service de qualité : dans les 45 jours calendrier suivant la survenance du grief avancé** ou, **en cas de complications survenues postérieurement à une prestation de service, dans les 45 jours de l'attestation médicale de l'existence de ces complications.**
- c) **Pour toutes les contestations** liées au droit au libre choix du professionnel, au droit à l'information, au droit au consentement, au droit à l'accès relatif au dossier du patient, au droit à la protection de la vie privée, au droit à la médiation en matière de plaintes) : **dans les 45 jours calendriers suivant la survenance du grief avancé.**

§ 4. L'Institution ne pouvant en aucun cas être tenue pour responsable de la disparition d'effets personnels des patients, les contestations relatives à cette disparition sont en principe irrecevables. Cependant, le médiateur a la faculté de les examiner si la disparition est susceptible d'avoir eu lieu durant un transfert du patient d'un service à un autre ou d'une chambre à une autre dans un même service et s'il est informé de cette disparition dans les **48 heures qui suivent le transfert**. Passé ce délai, le médiateur ne pourra plus réunir les éléments objectifs susceptibles d'identifier une responsabilité certaine qui donnerait lieu à une éventuelle réparation.

§ 5. Le médiateur transmet un accusé de réception de la plainte **dans les 48 heures** de la réception.

§ 6. Si le plaignant n'est pas le patient concerné, le médiateur s'assure que ce dernier est associé à la plainte.

§ 7. Le patient peut en effet se faire assister dans le processus de médiation par un membre de sa famille, un ami, un autre patient ou toute autre personne de confiance clairement identifiée et désignée au médiateur.

§ 8. Le médiateur examine les griefs et la recevabilité de la plainte. Il réoriente éventuellement le patient vers un autre service si l'objet de la plainte n'entre pas dans ses missions.

§ 9. Le médiateur ouvre un dossier et enregistre l'identité et les coordonnées du patient et, le cas échéant, celui de la personne de confiance, la date de la plainte, la date de réception de la plainte, la date de l'accusé de réception de la plainte, la nature et le contenu de la plainte, les démarches entreprises, le résultat du traitement de la plainte, la date de finalisation du traitement de la plainte.

#### **Art. 14 – Enquête, diagnostic intermédiaires, finalisation**

§ 1. Le médiateur procède à son enquête interne en vue d'établir un diagnostic de la situation : il identifie les partenaires, leurs buts, leurs enjeux, les atouts et les contraintes de la situation. Après identification des points ciblés par le patient ou représentant, visiteur,

mutuelles, il rencontre la ou les Directions et/ou les personnes concernées afin de recueillir toutes les informations nécessaires.

§ 2. Le médiateur a la possibilité d'entrer librement en contact avec toutes les personnes concernées par la plainte. Il peut recueillir toute information qu'il estime utile dans le cadre de la médiation.

§ 3. Le médiateur encourage les parties à exprimer leurs sentiments et leurs propositions dans une logique de conciliation.

§ 4. Il essaye d'apaiser le conflit et de résoudre le différend par la négociation, l'échange et la communication.

§ 5. Dans la perspective de restaurer le dialogue, le médiateur peut proposer une rencontre avec le/les praticien(s) professionnel(s) mis en cause ou concerné(s) par la plainte. Le cas échéant, le médiateur rédige un procès-verbal de réunion et le transmet aux parties présentes.

§ 6. En cas de refus de rencontre réciproque par l'une ou l'autre partie, le médiateur restera l'intermédiaire tout au long du processus.

§ 6. Il tient respectivement chaque partie au courant (par écrit ou oralement à des réactions et des attentes de l'autre).

§ 7. Dans le cadre du processus, il est gardien de son cadre de travail et peut, à cette fin, être amené à recadrer les parties.

§ 8. Le médiateur peut être amené, pour les besoins de son enquête, à demander des informations aux services facturation, contentieux, accueil, archives, lesquels lui assurent leur bonne collaboration dans l'exercice de sa mission.

§ 9. La médiation est un processus volontaire. Le médiateur ne peut contraindre quiconque d'entrer ou de rester dans le processus. S'il rencontre des réticences ou un refus, il peut stopper son intervention et proposer au plaignant un autre mode de résolution de son conflit.

§ 10. La Direction médicale peut apporter son soutien au médiateur dans l'exercice de sa mission, notamment pour assurer le bon suivi de ses demandes auprès des praticiens concernés.

§ 11. Le médiateur finalise le traitement de la médiation de la plainte dans un délai raisonnable.

§ 12. La décision finale de rejet ou d'accueil partiel ou total de la plainte appartient à l'institution. Le médiateur ne fait qu'aider à la recherche de solution amiable.

§ 13. En cas d'échec d'un accord qui satisfasse le plaignant, le médiateur l'informe des autres possibilités de règlement de sa plainte.

§ 14. Le médiateur est tributaire d'une obligation de moyen, et non de résultat.

## **Titre VII. Rapport annuel du médiateur**

Art. 15. Les données du rapport annuel comportent le relevé du nombre de plaintes, l'objet des plaintes, le résultat des actes du médiateur pendant l'année civile précédente, les recommandations du médiateur ainsi que la suite qui y est réservée, les autres initiatives prises par le médiateur pour augmenter la qualité des services aux patients, les difficultés rencontrées par le médiateur dans l'exercice de sa mission.

Art. 16. Le rapport ne peut contenir des éléments par lesquels une des personnes physiques concernée par le traitement de la plainte pourrait être identifiée. Dans la rédaction et la diffusion de son rapport, le médiateur veille au respect de la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Art. 17. Le rapport annuel est transmis à l'Administrateur Général, aux membres du Conseil d'Administration, au Président du Conseil Médical et au comité de Direction, à la Commission fédérale « Droits du Patient » pour le 30 avril au plus tard.

Art. 18. Le rapport annuel doit pouvoir être consulté à l'intérieur de l'hôpital par le médecin-inspecteur compétent.

## **Titre VIII. Processus d'information**

Art. 19. Le patient est informé de l'existence et du fonctionnement du service de médiation par le site internet de l'institution, par la brochure d'accueil et par des avis affichés dans les différents services. Le présent règlement est consultable sur le site internet de l'institution, auprès du médiateur et à l'accueil des établissements du CHR Mons-Hainaut.

## **Titre IX. Questionnaire de satisfaction du patient**

Art. 20. Le médiateur Droits du patient traite les questionnaires de satisfaction des patients, en collaboration avec la coordinatrice Qualité. Leur avis sur la qualité de l'accueil et des soins prodigués dans notre Institution est essentiel. Un questionnaire de satisfaction est à la disposition des patients dans les chambres, à l'accueil général et à l'entrée de chaque service. Des boîtes aux lettres sont prévues dans chaque service pour les y déposer une fois remplis. Les patients peuvent les faire parvenir au Médiateur Droits du patient via l'accueil, par e-mail ou par courrier.

### **Contact :**

Madame Julie Vanderelst, Médiateur Droits du patient, Bld Fulgence Masson 5 (ou Av. B. de Constantinople, 5), 7000 Mons - Tel. : 065/35 93 67

E-mail : [mediateur@chrnh.be](mailto:mediateur@chrnh.be). Le médiateur est joignable les lundis, mardis, jeudis et vendredis de 8h30 à 16h00.