

RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR DE LA FONCTION DE MÉDIATION¹

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

HOPITAL UNIVERSITAIRE DE BRUXELLES (H.U.B)

HOPITAL ERASME - CAMPUS ANDERLECHT

CTR : CENTRE DE TRAUMATOLOGIE ET DE READAPTATION

CRG : CENTRE DE REVALIDATION GERIATRIQUE

POLYCLINIQUE DU LOTHIER

1. OBJET

L'objet du présent règlement intérieur consiste à fixer les modalités spécifiques de l'organisation, du fonctionnement et 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, et 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 telle que modifiée par la Loi du 6 février 2024.

Le professionnel des soins de santé et le patient contribuent ensemble à la prestation optimale de soins de santé au patient. Le patient et le professionnel des soins de santé se comportent avec respect dans leurs relations mutuelles, avec les autres patients et les autres professionnels des soins de santé.

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 ;
 - Planification anticipée des soins ;
 - Déclaration anticipée ;
- 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 ;

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

- 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.

Le Patient : La personne physique qui bénéficie des soins de santé, à sa demande ou non.

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

La Médiation : Processus de concertation sur base volontaire qui vise à (r)établir le dialogue entre les parties impliquées, 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, la personne de confiance et le représentant tels que définis dans la loi, membre de la famille.

Les professionnels des soins de santé : les professionnels de soins de santé au sens de la Loi relative à l'exercice des professions des soins de santé, coordonnée le 10 mai 2015.

3. MISSIONS DE LA FONCTION DE MEDIATION (Loi du 22 aout 2002 - Art. 11 et 16/1)

La fonction 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 Professionnel des soins de santé
2. La **Médiation** en vue d'aider les parties à fluidifier les relations et de trouver une issue à leur demande ;
3. L'**information** quant aux possibilités de règlement de la plainte en l'absence d'issue à leur demande ;
4. La **communication de l'information** sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la fonction Médiation ;

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).

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.
6. La **rédaction d'un rapport annuel anonymisé**.

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.

Les documents établis et les communications écrites ou orales faites par le service de médiation ou les parties concernées au cours de la médiation et pour les besoins de celle-ci, sont confidentiels.

Ils ne peuvent pas être utilisés en dehors du contexte de la médiation visée, en particulier dans une procédure judiciaire, administrative, disciplinaire ou arbitrale ou dans toute autre procédure en vue de la résolution du conflit, et ne sont pas admissibles comme preuve.

Sauf volonté contraire des parties exprimée par écrit, ne sont pas visés par la présente obligation de confidentialité le document de demande de médiation établi par la fonction de médiation du professionnel de santé, l'accord de médiation, ainsi que l'éventuel document établi par la fonction de médiation qui constate l'échec de la médiation.

L'obligation de confidentialité peut, par ailleurs, avec le consentement écrit des parties, et dans les limites qu'elles déterminent, être levée.

Les documents et communications confidentiels qui sont malgré tout communiqués ou sur lesquels une partie se base en violation de l'obligation de confidentialité sont d'office écartés des débats.

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.

Le processus de Médiation est totalement gratuit.

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 ;

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.

- Est tenu de respecter le secret professionnel (Art 458 code pénal) ;
- 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 médical et administratif du patient, par accès direct ou non ;
- ne peut être sanctionné pour des actes accomplis dans le cadre de l'exercice correct de ses missions ;

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.

5.2. 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.

5.3. Comment contacter le Médiateur ?

Par téléphone : Du Lundi au Vendredi de 8h30 à 16h30 : au +32 2 555 4491 ou +32 478/666 508

Vous pouvez également laisser un message sur le répondeur automatique du service de médiation, en précisant votre nom, prénom, un n° de téléphone de contact.

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.

5.4. 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

Le Médiateur entend le mécontentement du Patient/Plaignant 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.

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 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/Plaignant 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 qui le contacte,
- 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 demandées par l'autorité compétente (Droit 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 autres 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.

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 l'AVIQ (agence pour une vie de qualité - Fédération Wallonie/ Bruxelles).

Le rapport annuel peut également être transmis au Comité Qualité-Sécurité & Partenariat-Patient de l'H.U.B.

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

Loi du 6 février 2024 modifiant la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient et modifiant les dispositions en matière de droits du patient dans d'autres lois en matière de santé

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

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.

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

Arrêté Royal 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

Arrêté Royal 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.

Arrêté Royal 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, et autres établissements de soins, coordonnée le 10 juillet 2008