

Règlement d'Ordre Intérieur de la fonction de Médiation

(cfr Loi droits du patient, modifiée au 06/02/2024 et entrée
en vigueur au 04/03/2024)

RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR

DE LA FONCTION DE MÉDIATION DROITS DU PATIENT

La fonction de médiation est créée sur la base de l'article 16/1 de la loi relative aux droits du patient, modifiée au 06/02/2024 et entrée en vigueur au 04/03/2024, 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 intérieur est de fixer les règles d'organisation, de fonctionnement et de procédures dans le cadre de la fonction de médiation au sein des 7 sites hospitaliers du Groupe HELORA.

Le présent règlement a été :

- soumis à l'approbation du gestionnaire des 7 sites HELORA représenté par Madame DE GROX Joëlle, Directeur Général ;
- transmis, pour information, à l'AVIQ ;
- d'application à partir du 01.09.2025.

Ce règlement est disponible à l'accueil de l'hôpital, auprès du médiateur ainsi que sur le site internet de l'institution.

1. Définition des termes utilisés

La loi : loi relative aux droits du patient, modifiée au 06/02/2024 et entrée en vigueur au 04/03/2024

Les droits du patient :

- droit à des prestations de qualité
- droit au libre choix du professionnel des soins de santé
- 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 et au respect de l'intimité
- droit de plainte auprès de la fonction médiation
- droit de recevoir de la part du professionnel des soins de santé les soins les plus appropriés visant à prévenir, écouter, évaluer, prendre en compte, traiter et soulager la douleur.

L'arrêté royal : arrêté royal du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre.

Le médiateur est un tiers neutre, indépendant, impartial, qui intervient afin de rétablir le dialogue, faciliter l'échange d'informations, aider les parties à trouver une solution consensuelle et durable.

Au sens de la loi sur les droits du patient : le médiateur est une 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 neutre et indépendant, 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 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, représentant suivant l'ordre repris au § 1/1, 2 et 3 de l'article 14 de la loi sur les droits du patient).

Les professionnels des soins de santé : au sens de la loi : médecins, dentistes, pharmaciens, sages-femmes, kinésithérapeutes, infirmiers, aides-soignants, psychologues/orthopédagogues cliniciens, ambulanciers-secouristes, paramédicaux (bandagistes, orthésistes et prothésistes, diététiciens, ergothérapeutes, assistants techniciens en pharmacie, techniciens en imagerie médicale, techniciens en laboratoire médical, logopèdes, podologues, audiologues et audiciens, hygiénistes buccodentaires, orthoptistes, optométristes, ambulanciers de transport non urgent de patients, assistants de pratique).

2. Position hiérarchique

Le médiateur dépend du Directeur général ou Directeur médical. Il ne peut subir de pression interne et externe dans l'exercice de sa fonction. Afin de garantir l'exercice indépendant de sa mission, il ne peut être sanctionné pour des actes accomplis dans le cadre de l'exercice correct de cette mission.

3. Information

Pour être agréé, chaque hôpital doit disposer d'une fonction de médiation. Les patients doivent être informés de la possibilité d'avoir recours au médiateur hospitalier.

Chaque hôpital veille à ce que toutes les plaintes puissent être déposées auprès d'un service de médiation.

A cette fin, les médiateurs sont disponibles pour transmettre des informations sur leur fonction et leurs missions.

Les informations sont également consultables sur le site Internet HELORA et Intranet des institutions.

Les hôpitaux communiquent aux patients sur simple demande et via les brochures d'accueil les coordonnées des services de médiation.

4. Missions générales de la médiation

Selon les termes de l'article 16/1§1 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 de soins de santé;
- la médiation concernant les plaintes visées à l'article 11 en vue de trouver une solution aux plaintes ;
- l'information du patient au sujet des possibilités en matière de règlement de sa plainte en l'absence de solution ou lorsque le patient le demande,
- la communication d'informations 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 ;
- la rédaction d'un rapport annuel.

5. Compétences de la médiation

Le médiateur hospitalier est compétent pour traiter les situations de façon préventive, lorsqu'elles lui sont soumises avant toute démarche officielle du patient. Le médiateur encourage son interlocuteur à chercher une solution directement avec la personne concernée. Par conséquent, le recours au service de médiation se fait quand les contacts directs entre les personnes concernées n'ont pas abouti à une solution consensuelle.

Le médiateur les enregistre dans une catégorie « dossiers préventifs / information » afin de quantifier le nombre de données à communiquer dans le rapport annuel de l'AVIQ.

Le médiateur est également compétent pour traiter des plaintes relatives à l'exercice des droits octroyés aux patients par la loi Droits du patient révisée du 06/02/2024 et entrée en vigueur au 04/03/2024.

En accord avec les Directions, le médiateur s'occupe du traitement des plaintes des patients sortant du cadre de la loi et concernant des aspects logistiques, administratifs ou encore organisationnels auxquels le patient peut être confronté dans le cadre institutionnel. Il traite aussi les plaintes concernant tout autre professionnel de l'institution (non professionnel des soins de santé ou professionnel des soins de santé non cités dans la loi).

Le médiateur peut décider d'intervenir ou pas en cas de situation aigue ou de crise.

Si la plainte sort du champ de compétence de la médiation, le médiateur informe le patient des mesures alternatives.

Le médiateur est incompétent pour toute plainte faisant l'objet d'une procédure en justice ou ayant donné lieu à une décision judiciaire.

La procédure de médiation sera immédiatement interrompue si, pendant la durée de cette procédure, une action en justice ou toute autre action figurant parmi les alternatives à la médiation est introduite par le plaignant ou son représentant.

La médiation n'est pas compétente pour répondre à une demande de sanction ou de décision qui relève de la hiérarchie. Elle n'abordera pas la question des responsabilités.

Le médiateur ne sera pas amené à trancher ni à prendre position pour l'une ou l'autre partie.

Toute plainte se rapportant à des faits antérieurs à la date d'entrée en vigueur de la loi du 22/08/2002 relative aux droits du patient ne sera pas prise en considération par le médiateur.

Toute plainte qui apparaît manifestement vexatoire, diffamatoire, raciste ou xénophobe, est rejetée.

Sera écartée également une plainte déjà gérée en médiation ne contenant pas de faits nouveaux.

Enfin, les plaintes anonymes sont irrecevables.

6. Caractéristiques de la médiation

Le médiateur intervient pour restaurer le dialogue entre les parties concernées et les aider à trouver ensemble, dans un climat serein, une solution amiable et durable rencontrant les attentes et les besoins de chacun.

- Le recours à la fonction de médiation est gratuit.
- Le médiateur ne peut avoir été concerné par les faits et personnes qui font l'objet de la plainte.
- Le médiateur exerce sa fonction en toute indépendance.
- Le médiateur fait preuve d'impartialité et de neutralité dans sa relation avec les parties concernées.
- La médiation est un processus volontaire. Le médiateur ne peut contraindre quiconque à entrer ou à rester dans ce processus.
- Il est gardien de son cadre de travail et jouit d'une autonomie totale à cet égard. Il peut être amené à rappeler, à tout moment, ce cadre à chacune des parties.
- En cas de comportement inapproprié, le médiateur peut refuser de débiter une médiation ou peut y mettre fin.
- Le médiateur s'assurera de l'accord du patient quant à l'accès aux éléments médicaux figurant dans son dossier, nécessaire au traitement de sa plainte.
- L'article 16/1§2 et 3 de la loi telle que modifiée le 06/02/2024, instaure en outre le respect de la confidentialité du processus de médiation. Les documents et communications écrites ou orales au cours de la médiation sont confidentiels, ils ne

peuvent être utilisés en dehors du contexte de la médiation (sauf exceptions prévues par la loi et sauf consentement écrit contraire des deux parties concernées par la médiation).

- Le médiateur est tenu de respecter le secret professionnel (article 16/1§3) et les dispositions du Règlement général sur la protection des données personnelles. Il ne peut pas communiquer à des tiers les données que le patient ou le professionnel des soins de santé lui a confiées.
- La fonction de médiateur est incompatible avec (AR 19 mars 2007) :
 - 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 professionnel de soins de santé, 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.

7. Modalités de dépôt de la plainte

La plainte est adressée ou transmise au médiateur par le plaignant, soit par voie orale soit par écrit (courrier, courriel, formulaire de plainte...).

Toutefois, lors d'une plainte orale ou téléphonique, le médiateur demandera au plaignant de retranscrire, dans la mesure du possible, sa plainte par écrit. En cas de difficulté, le médiateur peut proposer au patient de se faire assister par une personne de confiance pour la rédaction de sa plainte et en cas d'absence de celle-ci, le médiateur reste disponible.

A la réception de la plainte écrite, le médiateur communique au plaignant un accusé de réception dans les 7 jours ouvrables, sauf en période d'absence (vacances ou maladie). En cas de période d'absence prolongée, un message téléphonique ou électronique sera adapté.

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. Par ailleurs, si le patient n'est pas en capacité ou est décédé, le représentant a la possibilité de saisir le médiateur.

En référence à la nouvelle réglementation RGPD, il sera demandé au patient ou à son représentant son accord sur les démarches en médiation, sur l'accès possible à certaines informations médicales et l'utilisation de celles-ci.

Pour chaque plainte introduite, légalement, les données suivantes sont enregistrées par le médiateur :

- l'identité du patient et le cas échéant celle de la personne de confiance ou son représentant,
- 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.

8. Traitement de la plainte

La plainte est traitée en toute indépendance et en toute confidentialité (article 16/1 §2).

Le patient doit transmettre au médiateur son consentement quant au traitement de ses données à caractères personnelles, si ce n'est pas le cas, le médiateur ne pourra pas intervenir.

Après réception de la plainte, le médiateur entend l'insatisfaction du plaignant. Il 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.

En cas de plainte ne relevant pas du champ d'application de la loi relative aux droits du patient (aspect logistique, financier, administratif...), le médiateur sollicite le(s) service(s) concerné(s) par la plainte en vue de dégager une solution.

Le médiateur recueille auprès des personnes impliquées, les éléments qu'il estime nécessaires pour traiter correctement la plainte.

Le plaignant est informé par voie orale ou écrite des informations recueillies et de l'état d'avancement du dossier.

Le médiateur peut, à cet effet, organiser une ou des rencontres de médiation, en accord avec les parties impliquées.

Il tente de faire émerger chez les parties concernées une ou des propositions de solution et d'en dégager un consensus.

Important : Une plainte ne suspend pas l'exigibilité des factures. Les conditions générales de paiement restent d'application. A la réception de la facture, le patient peut contester celle-ci auprès du service compétent. A la demande du patient, le médiateur peut néanmoins solliciter de bloquer la procédure de recouvrement le temps du traitement de la plainte.

Le médiateur exerce sa fonction de manière diligente et dans un délai raisonnable.

Cependant, le résultat du traitement de la plainte dépend en grande partie de la bonne volonté des parties concernées. Le médiateur a une obligation de moyens et non de résultats.

Si une médiation à l'amiable aboutit, le médiateur l'acte et en informe toutes les parties. En cas de rencontre en médiation, un courrier attestant qu'une médiation s'est tenue et l'issue de celle-ci sera transmise à chaque partie.

Ce document de clôture de la médiation n'est pas visé par l'obligation de confidentialité, sauf volonté contraire des parties, exprimée par écrit.

L'Institution ne peut interférer dans un dossier géré par le médiateur et ne tentera pas d'arriver à un arrangement à l'amiable avec le plaignant sans l'intermédiaire du médiateur. Elle peut cependant formuler une proposition de conciliation au médiateur qui en fera part au plaignant.

Dans certains cas, le médiateur clôture le dossier lorsqu'il estime que toutes les possibilités de conciliation ont été épuisées dans les limites de ses compétences ou en cas de comportement inadéquat à son égard.

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 instances compétentes et des recours existants (en interne et en externe) pour le règlement de sa plainte.

Les documents et communications écrites ou orales au cours de la médiation sont confidentiels et ne peuvent être utilisés en dehors du contexte de la médiation sauf exceptions prévues par la loi et sauf consentement écrit contraire des deux parties.

Avec l'accord du plaignant, le médiateur peut transmettre la plainte auprès de la direction compétente, la plainte initiale n'étant pas sous le couvert de la confidentialité.

Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de l'examen de la plainte ne doivent être conservées que le temps nécessaire au traitement de celle-ci et à la rédaction du rapport annuel.

9. Soutien de la fonction de médiation

Le médiateur est soutenu dans sa mission par le gestionnaire qui veille (conformément à l'article 4 de l'arrêté royal du 8 juillet 2003) :

- à transmettre au médiateur les informations relatives au fonctionnement de la Commission Fédérale « Droits du patient ».
- à assurer la visibilité ainsi que l'accessibilité de la fonction. Il est garant de la collaboration de chacun et met en place des moyens pour promouvoir la communication entre le patient et le professionnel des soins de santé ainsi que pour informer les patients sur la fonction de médiation.
- 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).

10. 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. Les difficultés rencontrées par le médiateur dans l'exercice de sa mission peuvent également y être reprises.

Le rapport mentionne les recommandations¹ du médiateur, en ce compris, celles visant à éviter que les manquements susceptibles de donner lieu à une plainte ne se reproduisent.

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 l'année suivante au gestionnaire, au médecin chef, à la direction et au conseil médical de l'hôpital et à la Direction des Soins et Infrastructures Hospitaliers de l'AVIQ, Département Santé.

Il doit pouvoir être consulté à l'intérieur de l'hôpital par le médecin-inspecteur compétent.

11. Coordonnées des médiateurs du réseau HELORA

Reçoivent sur rendez-vous et se déplacent sur leurs sites respectifs :

Pour les sites de Jolimont – Lobbes – Tubize - Nivelles

DUTRIEUX Christine

Rue Ferrer 159 – 7100 Haine-Saint-Paul

064 23 40 27

jolimont.mediateur@helora.be

Du lundi au vendredi de 8h30 à 16h00

¹ Le médiateur peut également adresser en cours d'année une(des) recommandation(s) auprès des services ou Direction concernés. Le plaignant est informé de cette transmission.

Pour les sites de Constantinople-Warquignies

VANDERELST Julie

Boulevard Masson 5 – 7000 Mons

065 35 93 67

mons.mediateur@helora.be

Du lundi au vendredi de 8h30 à 16h00, absente le mercredi

Pour le site de Kennedy

SALEMBIER Laetitia

Boulevard Kennedy 2 – 7000 Mons

065 41 30 40

mediation@helora.be

Du lundi au vendredi de 08h30 à 16h00

- 1) Loi relative aux Droits du patient du 22 août 2002, révisée au 06/02/2024 et entrée en vigueur au 04/03/2024
- 2) Loi du 22.04.2019 relative à la qualité de la pratique des soins de santé
- 3) AR du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre
- 4) 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
- 5) 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
- 6) 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 la Loi coordonnée du 10.05.2015 relatif à l'exercice des professions des soins de santé ainsi que la Loi du 29.04.1999 relative aux pratiques non conventionnelles
- 7) Loi du 30.07.2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel
- 8) Le Règlement européen pour la protection des données (EU RGPD 2016/679)
- 9) Loi du 13 décembre 2006 portant dispositions diverses en matière de santé
- 10) 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
- 11) 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
- 12) 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
- 13) Loi sur les Hôpitaux coordonnée du 07.08.1987, article 17novies et article 70quater