

**Règlement d'Ordre Intérieur**  
**de la fonction de Médiation**  
**(cfr Loi droits du patient – 22/08/2002)**



Christine Dutrieux  
159, rue Ferrer  
7100 Haine-St-Paul  
☎ : 064/23.40.27  
✉ : [christine.dutrieux@jolimont.be](mailto:christine.dutrieux@jolimont.be)

et

Julie Vanderelst  
5 boulevard Masson  
7000 Mons  
☎ : 065/35.93.67  
✉ : [mediateur@chrnh.be](mailto:mediateur@chrnh.be)

## **REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR DE LA FONCTION DE MEDIATION DROITS DU PATIENT**

La fonction de médiation est créée sur la base de l'article 11 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, 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 6 sites hospitaliers du Groupe Jolimont.

Le présent règlement a été :

- soumis à l'approbation des gestionnaires pour les CHJL, les CHTN et pour le CHR Mons Hainaut, en date du 20/05/2019.
- transmis, pour information, à la Commission fédérale « Droits du patient » en date du 20/05/2019 et à l'AVIQ à la même date.

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

### **1. Définition de termes utilisés**

---

**La loi** : loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient.

**Les droits du patient** :

- 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
- 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.

**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.

Le médiateur traite également les plaintes 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 praticien ou praticien non cité dans la loi).

**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, praticien professionnel (suivant l'ordre repris au § 2 de l'article 14 de la loi sur les droits du patient).

**Les praticiens professionnels** au sens de la loi : médecins, dentistes, pharmaciens, sages-femmes, kinésithérapeutes, praticiens de l'art infirmier, paramédicaux (bandagistes, orthésistes et prothésistes, diététiciens, ergothérapeutes, assistants techniciens en pharmacie, techniciens en imagerie médicale, techniciens en laboratoire médical, logopèdes, orthoptistes, podologues, psychologues).

## **2. Position hiérarchique**

---

Le médiateur dépend du Directeur général. 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. Missions et caractéristiques de la fonction de médiation**

---

### **Missions**

Selon les termes de l'article 11 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 ;
- la médiation en vue de trouver une solution aux plaintes ;
- l'information quant aux possibilités de règlement de la plainte en l'absence de solution ;
- l'information 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.

## Caractéristiques

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

- 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. Il est gardien de son cadre de travail et jouit d'une autonomie totale à cet égard.
- Le médiateur est tenu de respecter le secret professionnel et les dispositions du Règlement général sur la protection des données personnelles.
- 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.
- Dans le cadre du processus, il est gardien de son cadre de travail et peut, à cette fin, être amené à recadrer les parties.
- La médiation est un processus volontaire. Le médiateur ne peut inciter quiconque à entrer ou à rester dans ce processus.
- 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 praticien professionnel, 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.

### 4. Introduction de la plainte, délais et recevabilité

---

Le recours au service de médiation se fait quand les contacts directs entre les personnes concernées n'ont pas abouti.

La plainte est adressée ou transmise au médiateur par le plaignant, soit par voie orale soit par écrit. A la réception de la plainte écrite, le médiateur communique au plaignant un accusé de réception.

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.

La fonction de médiation se déclarera systématiquement incompétente 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, sera clôturée si une action en justice est introduite.

Le processus de médiation ne suspend pas automatiquement les obligations de paiement de factures. Les conditions générales de paiement restent d'application. Le médiateur peut néanmoins solliciter le service compétent quant à bloquer la procédure de recouvrement le temps du traitement de la 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,
- 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.
- (éventuellement d'autres données enregistrées : ex quel droit patient est concerné.....)

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.

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

Le médiateur exerce sa fonction de manière diligente et dans un délai raisonnable. Cependant, le 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. En cas d'échec de la médiation, le médiateur se tient à disposition pour informer le plaignant des instances compétentes et des recours existants pour le règlement de sa plainte.

Le recours à la fonction de médiation est gratuit.

Le médiateur étant tenu par le secret professionnel, il ne peut pas communiquer à des tiers les données que le patient ou le praticien lui a confiées.

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

## **5. 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 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 praticien professionnel 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 contactée).

## **6. 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.

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.

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 Hospitaliers de l'AVIQ, Département Bien-être et Santé.

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

## **7. Coordonnées des médiateurs du Groupe Jolimont**

---

Reçoivent sur rendez-vous et se déplacent sur les différents sites

### **Pour les sites de Jolimont – Lobbes – Tubize - Nivelles**

**Dutrieux Christine**

Rue Ferrer 159 – 7100 Haine-Saint-Paul

064 23 40 27

[Christine.Dutrieux@jolimont.be](mailto:Christine.Dutrieux@jolimont.be)

Du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00

### **Pour les sites de Mons –Warquignies**

**Vanderelst Julie**

Boulevard Masson 5 – 7000 Mons

065 35 93 67

[mediateur@chrnh.be](mailto:mediateur@chrnh.be)

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

## Références légales

---

- 1) Loi relative aux Droits du patient du 22 août 2002
- 2) AR du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre
- 3) 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
- 4) 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
- 5) 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 l'AR n°78 du 10 novembre 1967 relatif à l'exercice des professions des soins de santé
- 6) Loi du 13 décembre 2006 portant dispositions diverses en matière de santé
- 7) 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
- 8) 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
- 9) 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