



— MÉDIATION HOSPITALIÈRE

RÉGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR

INFORMATIONS

ARTICLE 1

L'objet du présent règlement est de fixer les règles d'organisation, de fonctionnement et de procédés du service de médiation hospitalière du CHU Ambroise Paré.

ARTICLE 2

Le règlement d'ordre intérieur est disponible sur le site internet de l'institution (www.hap.be), à l'accueil central de l'hôpital et au service de médiation pour consultation par les patients, collaborateurs de l'institution et toute personne intéressée.

ARTICLE 3

Les patients doivent être informés de la possibilité d'avoir recours au médiateur hospitalier.

Les informations seront consultables sur le site internet de l'hôpital Ambroise Paré.

L'hôpital communiquera aux patients, sur simple demande et via les brochures d'accueil, les coordonnées de la médiatrice.



FONCTIONNEMENT

ARTICLE 4

Le service de médiation hospitalière du CHU Ambroise Paré est assuré par Melle Laetitia SALEMBIER

COMMENT CONTACTER LA MÉDIATRICE ?

→ Par courrier, par téléphone, par mail ou sur rendez-vous



Melle Laetitia SALEMBIER

Bd Kennedy 2 à 7000 MONS

Tél : 065/41 30 40 - Fax : 065/41 30 19

mediation@hap.be



Vous pouvez laisser votre message sur le répondeur téléphonique et la médiatrice vous contactera dans les plus brefs délais.

Dans la mesure du possible, les plaignants seront reçus sur rendez-vous.

ARTICLE 5

Le service de médiation du CHU Ambroise Paré est créé en vertu des dispositions de la loi du 22 août 2002 relatives aux droits du patient et conformément aux dispositions de l'Arrêté royal du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre.

ARTICLE 6

La médiatrice du CHU Ambroise Paré a pour missions de :

1. Prévenir prioritairement et dans la mesure du possible le dépôt de plaintes en favorisant et promouvant la communication et le contact direct entre le patient et le praticien professionnel ;

2. Examiner, en toute indépendance, les plaintes des patients portant sur les droits du patient tels que décrits par la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, en l'occurrence :

- 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 du dossier par le praticien
- droit à l'accès et la copie du dossier
- droit à la protection de la vie privée
- droit de plainte auprès de la fonction de médiation
- droit à la prise en charge de la douleur

En accord avec la Direction de l'Institution, elle peut traiter des plaintes concernant les aspects logistique, financier et administratif auxquels le patient est susceptible d'être confronté dans le cadre hospitalier et des plaintes pouvant concerner toute personne ayant une activité dans l'institution.

3. Proposer, dans la mesure du possible et dans un délai raisonnable , une solution amiable aux parties.

En l'absence de solution ou si la solution ne satisfait pas les parties, la médiatrice informe le plaignant des autres possibilités existantes pour traiter sa plainte.

4. Communiquer toutes informations utiles sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la fonction de médiation.

5. Formuler des recommandations pour éviter la répétition de manquements pouvant donner lieu à une plainte.

La médiatrice traite le dossier de manière neutre et impartiale.

La médiatrice est tenue au secret professionnel.

ARTICLE 7

La médiatrice pourra, chaque fois qu'elle le souhaite, entrer directement en contact avec toutes les personnes concernées par la plainte, avec toutes les personnes pouvant fournir des précisions utiles ainsi qu'avec des experts extérieurs à l'institution.



ARTICLE 8

Le plaignant a droit à :

- une intervention gratuite de la part de la médiatrice,
- traitement correct et respectueux de sa réclamation,
- l'examen objectif, impartial et en toute indépendance de sa réclamation,
- une information claire au sujet des compétences et du mode de travail de la médiatrice,
- un accusé de réception de sa réclamation, dans les sept jours ouvrables,
- une explication claire en cas de refus de la part de la médiatrice de traiter sa réclamation,
- sa demande, à l'information au sujet de l'état d'avancement de son dossier, à tous les stades du traitement de la plainte,
- respect de sa vie privée.

Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de l'examen de la plainte ne seront conservées que pendant le temps nécessaire au traitement de celle-ci et pour les besoins de la rédaction du rapport annuel (cfr. article 19).

ARTICLE 9

Toute plainte se rapportant à des faits antérieurs à la date d'entrée en vigueur de la loi du 22 août 2002 relative aux droits des patients ne sera pas prise en compte par la médiatrice.

La procédure décrite ci-après pourra être simplifiée si :

la réclamation n'est manifestement pas fondée, soit qu'elle est totalement fantaisiste, soit qu'elle est exclusivement vexatoire ou diffamatoire, la réclamation est exactement la même qu'une réclamation déjà écartée par le médiateur et ne contenant pas de faits nouveaux.

COMPÉTENCE

ARTICLE 10

La médiatrice est compétente pour traiter des plaintes relatives à l'exercice des droits octroyés aux patients en vertu de la loi du 22 août 2002 relative aux droits des patients.

Par conséquent, les plaintes sortant du cadre de la loi seront systématiquement (r)envoyées à la direction de l'hôpital qui désignera un gestionnaire de dossier pour traiter la plainte. (NB : en accord avec la Direction, la médiatrice peut assurer cette fonction).

ARTICLE 11

La médiatrice est 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 immédiatement clôturée si une action en justice est introduite.

ARTICLE 12

Le patient ou son représentant, tel que visé au chapitre IV de la loi du 22 août 2002 relative aux droits des patients, peut déposer plainte :

- par **écrit** (courrier traditionnel, fax, courriel) à la médiatrice,
- **oralement** lors des permanences de la médiatrice,
- par **téléphone** (lors des permanences téléphoniques du médiateur ou sur le **répondeur** en dehors des heures de permanence) 065 41 30 40
- par **écrit** à la Direction générale, médicale ou infirmière de l'hôpital.

En cas de plainte téléphonique ou orale, la médiatrice demandera au plaignant de retranscrire, dans la mesure du possible, sa plainte par écrit afin d'instruire le dossier avec le maximum d'efficacité et sans risquer d'altérer les paroles et ressentis du plaignant.

Le patient peut se faire assister d'une personne de confiance.

ARTICLE 13

La médiatrice s'engage à adresser au plaignant un accusé de réception dans les sept jours ouvrables de la réception de sa plainte.

Chaque plainte est traitée de manière diligente dans un délai raisonnable et finalisée dans les six mois.

La médiatrice peut prolonger ce délai de traitement, si nécessaire. En cas de prolongation du délai, la médiatrice en informe l'hôpital et le plaignant, justification à l'appui.

Pour chaque plainte, les données suivantes sont encodées :

- l'identité et la qualité du plaignant, de son représentant et le cas échéant de la personne
- de confiance, c'est-à-dire les nom et prénom, adresse complète, numéro de téléphone
- ou tout autre moyen de communication (numéro de fax, adresse électronique, numéro «NIS»...),
- date et objet de la plainte,
- la date de réception de la plainte,
- le contenu de la plainte,
- la date de finalisation du traitement de la plainte,
- le résultat du traitement de la plainte.

ARTICLE 14

La médiatrice pourra, si elle l'estime nécessaire, provoquer une ou plusieurs entrevues entre les parties concernées par la plainte en fixant la date et le lieu où cette entrevue se déroulera.

Pour compléter le dossier, la médiatrice peut à tout moment demander à l'hôpital de lui fournir diverses informations complémentaires. Ces informations doivent être transmises dans un délai raisonnable à compter de la date de la demande.

En cas d'impossibilité de respecter ce délai, l'hôpital s'engage à en informer la médiatrice en précisant les motifs et la date à laquelle les informations demandées seront disponibles.

ARTICLE 15

Si un arrangement à l'amiable a pu aboutir, la médiatrice en prend acte et en informe, par écrit ou oralement, toutes les parties.

En aucun cas, l'hôpital ne tentera d'arriver à un arrangement à l'amiable avec le plaignant sans l'intermédiaire de la médiatrice. Il peut cependant formuler une proposition de conciliation à la médiatrice qui en fera part au plaignant.

ARTICLE 16

En cas d'échec de la tentative de médiation, la médiatrice clôture le dossier et en informe par écrit ou oralement les parties.

En cas d'échec de la tentative de médiation, la médiatrice adresse, s'il y a lieu, une recommandation motivée. La recommandation est transmise par écrit, par mail ou oralement à la direction générale et médicale.

ARTICLE 17

La médiatrice formule des recommandations à l'attention de la Direction et des responsables de l'institution en matière d'amélioration de la qualité des soins et de la satisfaction des patients.

ARTICLE 18

L'hôpital informe la médiatrice de la suite qu'il réservera aux recommandations de la plainte.

RAPPORT

ARTICLE 19

Tous les ans, la médiatrice rédige un rapport avec le relevé du nombre de plaintes, l'objet des plaintes, le résultat de ses actes et le suivi des recommandations. Les difficultés rencontrées par la médiatrice dans l'exercice de sa mission et les recommandations éventuelles pour y remédier peuvent également y être reprises.

Le rapport mentionne les recommandations de la médiatrice, en ce compris celles visées à l'article 11 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient.

Le rapport ne peut contenir d'éléments par lesquels une des personnes concernées par le traitement de la plainte pourrait être identifiée.

Il sera transmis au plus tard dans le courant du quatrième mois de l'année civile qui suit :

1. au gestionnaire, au médecin chef, à la direction et au conseil médical de l'hôpital,
2. à l'AVIQ, Agence pour une Vie de Qualité. Suite à la Sixième Réforme de l'Etat, la Région wallonne est compétente, à partir de 2016, pour la réception et l'analyse des rapports annuels des médiateurs exerçant la fonction de médiation selon la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient.

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



COORDONNÉES MÉDIATRICE

Laetitia Salembier

Tel : 065 41 30 40

Fax : 065 41 30 19

Mail : mediation@hap.be

Boulevard Kennedy 2
7000 MONS