

Service de médiation hospitalière

Règlement d'Ordre Intérieur (R.O.I.)

Date de rédaction : Mai 2017

Règlement d'Ordre Intérieur relatif à la fonction de Médiation hospitalière au sein du CHR de Liège

Ce Règlement d'Ordre Intérieur (ROI) porte sur la fonction de Médiation hospitalière créée sur base de l'article 11 de la Loi sur les droits du patient du 22 Août 2002, ainsi que sur l'article 10 de l'arrêté royal du 8 Juillet 2003, fixant les conditions auxquelles cette fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre.

L'objet de ce présent règlement est de fixer les règles d'organisation, de fonctionnement et de procédures dans le cadre de la fonction de médiation hospitalière au sein du CHR de Liège.

1. Définition des termes utilisés

La Loi : Loi du 22 Août 2002 relative aux droits du patient

Droits du patient :

- Droit à des prestations de qualité
- Droit au libre choix du praticien
- Droit à l'information (dans un langage clair)
- Droit au consentement (libre et éclairé)
- Droit à la tenue, conservation, consultation ou copie d'un dossier patient
- Droit à la protection de la vie privée
- Droit d'accès à un service de médiation
- Droit à une gestion adaptée de la douleur

La médiation : Processus de concertation volontaire entre les intervenants impliqués (patient et praticien), géré par un médiateur désigné par l'Institution qui facilitera la communication et encouragera les parties à trouver par elles-mêmes une solution amiable et durable.

Le médiateur : Au sens de la Loi, il est la personne nommée par le gestionnaire de l'hôpital pour exercer la fonction de médiation au sein de son Institution.

La plainte : Toute forme de mécontentement exprimée par un plaignant par rapport à un soin ou un service rendu par le praticien professionnel.

Le plaignant : Patient ou son représentant légal, son mandataire, personne de confiance, membre de la famille.

Le praticien professionnel : Au sens de la Loi, c'est le médecin, dentiste pharmacien, sage-femme, kinésithérapeute, praticien de l'art infirmier, paramédical(bandagiste, orthésiste, prothésiste, diététicien, ergothérapeute, logopède, orthoptiste, podologue, technicien en imagerie médicale, technicien en laboratoire médical).

2. Statut du médiateur hospitalier

Le médiateur hospitalier est employé par le CHR de Liège.

Il exerce cependant sa mission en toute indépendance, neutralité et impartialité.

Il est également tenu par le secret professionnel.

3. Informations

Les patients sont informés par l'Institution et/ou par le Médiateur de la possibilité d'avoir recours au service de médiation hospitalière. Et que ce recours est totalement gratuit.

Les informations concernant le service et son fonctionnement sont consultables sur le site internet de l'Institution.

L'Institution communique également via la brochure d'accueil, les informations pratiques relatives au service de médiation.

Les patients peuvent également obtenir toutes les informations nécessaires en contactant directement le médiateur.

4. Missions, compétences, et caractéristiques de la fonction de médiation

Selon les termes de l'article 11 de la Loi, les missions du service de médiation hospitalière sont les suivantes :

- Prévention des interpellations et plaintes en privilégiant la communication et le contact direct entre le patient et le praticien professionnel ;
- Mise en place d'une procédure de médiation à la demande d'une ou des personnes concernées ;
- Information sur l'organisation, fonctionnement et règles de la fonction de médiation ;
- Information quant aux alternatives existantes si la médiation ne rencontre pas le souhait du plaignant ;
- Formulation de recommandations dans son rapport annuel afin d'éviter la répétition de manquements donnant lieu à des plaintes.

Le médiateur ne peut avoir été concerné par les faits et personnes qui font l'objet de la plainte.

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.

Le médiateur ne peut être sanctionné pour des actes accomplis dans le cadre de l'exercice correct de ses missions.

Le service de médiation hospitalière se montrera incompétent pour toute plainte faisant l'objet d'une procédure en justice ou ayant déjà donné lieu à une décision judiciaire. Toute plainte sera clôturée si une action en justice est entamée dans le décours de son traitement.

Une fois clôturé, un dossier de médiation ne pourra être rouvert que si des éléments nouveaux y sont apportés.

Pour mener à bien ses missions, il est possible que le médiateur obtienne des renseignements figurant dans le dossier médical du patient par accès direct ou indirect.

Les plaintes sortant du cadre de la Loi seront transmises aux personnes en charge au sein de l'Institution.

Les plaintes anonymes sont irrecevables.

5. Procédures et fonctionnement

Le patient ou son représentant tel que visé par la Loi, peut déposer plainte concernant l'exercice de ses droits :

- Par courrier ordinaire
Maraventano Federico
Médiateur hospitalier
CHR de Liège
Boulevard de Ligne, 1
4000 Liège

ou électronique adressé au service de médiation hospitalière (mediation.hospitaliere@chrcitadelle.be)

- Oralement, auprès du médiateur, sur rendez-vous (Téléphone : 04/321-84-76)

En cas de plainte orale, le médiateur rédige une note reprenant le résumé de la plainte et qui servira de base à son traitement.

Lors du traitement de la plainte, le médiateur :

- Recueille les éléments nécessaires à la bonne compréhension de la situation.
- Rencontre et entend les différents intervenants.
- Se tient à la disposition du patient pour l'informer de l'état d'avancement du dossier
- Organise une rencontre entre les différents intervenants sur base volontaire afin que chacun puisse se faire entendre.
- Si aucune solution satisfaisante pour tous ne se dégage de la médiation, le médiateur informe alors le patient des instances et recours qui sont à sa disposition.

6. Rapport annuel du médiateur

Le médiateur rédige un rapport annuel comprenant un relevé du nombre de plaintes introduites ainsi que leur objet pour l'année civile précédente.

Ce rapport mentionne également les recommandations que le médiateur peut suggérer à l'Institution visant à éviter que les manquements susceptibles de donner lieu à une plainte ne se reproduisent ainsi que la suite qui leur a été réservée.

Les données reprises dans ce rapport sont anonymes et ne permettront pas d'identifier qui que ce soit.

Il est transmis à l'AVIQ et sera également présenté aux directions de l'Institution.

Il pourra être consulté à l'intérieur de l'Institution par le médecin inspecteur compétent.

Le présent Règlement d'Ordre Intérieur est soumis à l'approbation du gestionnaire de l'Hôpital.

Il est consultable par les patients, les collaborateurs de l'Institution ainsi que par toute personne intéressée.