

<b>SERVICE MEDIATION</b> — <b>REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR</b>
---

## 1. CADRE JURIDIQUE

La fonction de médiation est créée sur la base de l'article 16/1 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient telle que modifiée par la loi du 06 février 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 est de fixer les règles d'organisation, de fonctionnement et de procédure dans le cadre de la fonction de médiation, il fixe également les modalités d'exercice des autres missions de la fonction de médiation non prévues par la loi.

### **Définition des termes utilisés**

**La loi** : loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, telle que modifiée par la loi du 06 février 2024

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

**Le médiateur au sens de la loi sur les droits du patient** : personne nommée par le gestionnaire pour exercer la fonction de médiation au sein de l'hôpital ou pour plusieurs hôpitaux suivant accord de collaboration écrit,

**Médiation** : processus de concertation **volontaire** entre parties impliquées dans une plainte, géré par un tiers mandaté par l'institution qui facilite la communication et tente de conduire les parties à sélectionner elles-mêmes une solution amiable et durable,

**Plainte** : toute forme de manifestation de mécontentement d'un patient 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** : le patient, ses proches <sup>1</sup> ou ses ayants droits <sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Représentant légal, personne de confiance, mandataire (voir loi du 22/08/2002).

<sup>2</sup> Voir Art 11§4 de la loi du 22/08/2002

## 2. MISSIONS GENERALES DU MEDIATEUR

Aux termes de l'article 16/1 de la loi du 22/08/2002, les missions du médiateur sont les suivantes :

- Prévenir les plaintes par la communication,
- Assurer une médiation en cas de plainte,
- Informer sur le fonctionnement et le cadre de la médiation,
- Formuler des recommandations,
- Informer quant aux alternatives à la médiation,
- Rédiger un rapport annuel

Le médiateur est incompétent pour toute plainte faisant l'objet d'une procédure en justice ou ayant donné lieu à une décision judiciaire. Il en va de même lorsqu'une plainte a été introduite auprès de l'Ordre professionnel du professionnel des soins de santé.

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

Toute plainte se rapportant à des faits antérieurs à la date d'entrée en vigueur<sup>3</sup> de la loi du 22/08/2002 relative aux droits du patient ne sera pas prise en considération par le médiateur.

---

<sup>3</sup> Le 06/10/2002

### 3. MISSIONS DANS LE CADRE DE LA MEDIATION DE PLAINTES

Le traitement de la plainte par le médiateur au sein de l'Hôpital porte, selon la loi, sur les droits du patient dans ses relations avec les professionnels de soins de santé. <sup>4</sup>

Ces droits du patient sont les suivants :

- Droit à des prestations de qualité,
- Droit au libre choix du professionnel des soins de santé,
- Droit à l'information,
- Droit au consentement libre et éclairé,
- 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 des professionnels de la santé les soins les plus appropriés visant à prévenir, écouter, évaluer, prendre en compte, traiter et soulager la douleur.

Le médiateur intervient pour aider les parties en cause à communiquer et à trouver, ensemble, une solution amiable et durable au problème faisant l'objet de la plainte.

Le médiateur exerce sa fonction de manière indépendante conformément à la législation en vigueur.

Il fait preuve de neutralité et d'impartialité strictes et ne prend pas position au cours du processus de médiation. Il ne peut pas avoir été concerné par les faits et/ou par les personnes faisant l'objet de la plainte. Il est tenu au secret professionnel.

L'Art16/1 §2et3 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 pas être utilisés en dehors du contexte de la médiation.

Le recours à la fonction de médiation est gratuit.

---

<sup>4</sup> Voir art.2 3° de la loi du 22/08/2002

#### 4. MODALITES DE DEPOT DE LA PLAINTE

La plainte est adressée ou transmise au médiateur, soit par voie orale soit par écrit. (Courrier, courriel...).

Toutefois, lors d'une plainte orale, la médiatrice lui suggère d'écrire. Elle peut également lui proposer de rédiger elle-même un résumé de sa plainte et lui soumettre pour approbation et signature.

Dès réception de la plainte, le médiateur transmettra immédiatement au plaignant un accusé de réception écrit avec en copie un document d'information concernant la réglementation sur la protection des données à caractère personnelles (RGPD). Celui-ci devra être retourné signé pour accord.

Seul le patient pourra, éventuellement, donner son accord oralement.

Si le plaignant n'est pas le patient, mais un membre de sa famille, la personne de confiance, ou le représentant légal, il faudra un accord écrit ainsi que le formulaire de désignation, le cas échéant.

Pour chaque plainte introduite, les données suivantes devront être enregistrées par le médiateur :

- Identité du plaignant et le cas échéant celle de la personne de confiance,
- Date de réception de la plainte,
- Contenu de la plainte,
- Date de finalisation du traitement de la plainte,
- Résultat du traitement de la plainte.

Le médiateur respecte la législation concernant le règlement générale de protection des données à caractères personnelles (RGPD).

Conformément à cette législation, les données personnelles fournies ne seront utilisées que dans le cadre de la médiation, et ce uniquement aux fins de la médiation.

## 5. TRAITEMENT DE LA PLAINTÉ

- La plainte est traitée dans un délai raisonnable de façon complète, objective, en toute indépendance et en toute confidentialité,
- Le patient, doit donner au médiateur son consentement quant au traitement de ses données à caractères personnelles, oralement ou par écrit. Si ce n'est pas le cas, le médiateur ne pourra pas intervenir,
- Après réception de la plainte, le médiateur recueille les éléments nécessaires à l'analyse de celle-ci ainsi que toutes les informations données par les parties concernées, tous documents utiles à la compréhension de la plainte. Il rencontre et entend les parties concernées, leur soumet les informations recueillies, sans prendre position,
- Il informe régulièrement le plaignant au sujet de l'état d'avancement du dossier,
- Après avoir analysé la plainte et avoir réuni toutes les informations relatives à celle-ci, il tente de faire émerger chez les parties concernées une ou des propositions de solution dans un délai raisonnable et d'en dégager un consensus,
- En cas d'échec de la médiation, le médiateur en informe les parties. Il informe, en outre, le plaignant des alternatives à la médiation, en interne, et/ou en externe,
- Suivant la demande du patient, la plainte pourra alors être transmise à la Direction compétente pour traitement,
- En cas de plainte ne relevant pas du champ d'application de la loi relative aux droits du patient (Personnel non soignant concerné, aspect logistique, organisationnel, facturation, accueil, etc..), le médiateur transmettra celle-ci aux responsables du(des) service(s) concerné(s) pour analyse et suivi.

## 6. ROLE DE LA DIRECTION DE L'HOPITAL

L'hôpital représenté par Monsieur François BURHIN, Directeur Général, veille, conformément à l'article 4 de l'arrêté royal du 8 juillet 2003 :

- A fournir toutes les informations requises pour que la fonction de médiation soit facilement accessible et à transmettre au médiateur les informations relatives au fonctionnement de la Commission fédérale « droits du patient »

- A ce que la fonction de médiation à l'hôpital soit organisée de façon à ce que le médiateur assure une médiation entre le patient et le professionnel concerné, à partir du moment où la plainte est déposée et jusqu'à la communication du résultat du traitement de la plainte
- A ce que le médiateur puisse entrer librement en contact avec toutes les personnes concernées par la plainte, et avoir accès à toutes les données nécessaires à l'analyse de celle-ci,
- A 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, une adresse électronique propre et exclusive et un répondeur indiquant les heures auxquelles le médiateur peut être contacté), conformément au 4° de l'article 4 de l'arrêté royal du 8 juillet 2003.

## 7. RAPPORT ANNUEL DU MEDIEATEUR

Un rapport annuel est rédigé par le médiateur et transmis, au plus tard dans le courant du mois d'avril de chaque année, à l'AVIQ, à la Direction générale, au Gestionnaire, au médecin chef, au Président du conseil médical.

Il est consultable dans l'hôpital par le médecin-inspecteur.

Après rédaction de ce rapport, les dossiers clôturés sont détruits conformément à la législation en vigueur.

8. COORDONNEES DU MEDIATEUR

Lucia Ganga  
065/614201  
mediation@epicura.be

**Pour obtenir un rendez-vous, vous devez prendre contact par téléphone directement avec la médiatrice.**

Le présent règlement est :

- Soumis à l'approbation du gestionnaire de l'hôpital représenté par Monsieur François BURHIN, Directeur Général,
- Disponible à l'hôpital, auprès du médiateur, et est consultable par les patients, les collaborateurs de l'hôpital et par chaque personne intéressée, sur le site internet de l'institution,
- Transmis, pour information, à l'AVIQ,
- D'application à partir du 02/06/2025.

Lucia Ganga  
Médiatrice

François Burhin  
Directeur Général