

## Règlement d'ordre intérieur relatif à la fonction de médiation

1. Définition de termes utilisés.....	2
3. Mission dans le cadre de la médiation de plainte.....	3
4. Modalité de dépôt de la plainte .....	4
5. Traitement de la plainte.....	4
6. Modalités prévues pour l'exercice des autres missions du médiateur .....	4
7. Rapport annuel du médiateur .....	5
8. Coordonnées du médiateur .....	5

La fonction de médiation est créée sur base de l'article 11 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, de l'article 70quater 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 en matière de gestion des plaintes dans le cadre de la fonction de médiation.

## 1. Définition de termes utilisés

- **La loi** : loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient
- **L'arrêté royal** : arrêté royal du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les maisons de repos doit répondre
- **La plainte**<sup>1</sup> : manifestation orale ou écrite d'un mécontentement par rapport à un soin ou un service rendu à un résident, exprimée par le plaignant.
- **Le plaignant**<sup>2</sup> : **Le plaignant**<sup>3</sup> : le patient, assisté ou non de la personne de confiance, ou, en cas d'incapacité juridique du patient, son mandataire et, en l'absence de mandataire désigné dans cette situation ou de non intervention du mandataire désigné, les personnes reprises à l'article 14, §2, alinéas 1 et 2 et §4 de la loi et conformément à l'article 1<sup>er</sup> de l'arrêté royal du 15 février 2007 à savoir l'époux cohabitant, le partenaire cohabitant légal ou le partenaire cohabitant de fait, un enfant majeur ou un parent pouvant intervenir d'initiative, sans respecter l'ordre préétabli à l'exception des frère(s) ou sœur(s) majeur(s) du patient qui n'interviennent qu'en dernier lieu en cas de défaillance ou de refus d'intervention des personnes énumérées ci-avant ; en cas de refus ou de défaut d'intervention de l'ensemble de ces personnes, le praticien professionnel concerné qui veille aux intérêts du patient, peut intervenir, le cas échéant, dans le cadre d'une concertation pluridisciplinaire.
- **La 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.
- **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 la maison de repos ou pour plusieurs maisons de repos suivant un accord de collaboration écrit.
- **Le Coordinateur** : personne la plus habilitée à instruire la plainte, désignée par la direction et/ou le médiateur .
- **La maison de repos** : Résidence CHC Liège Mativa

---

<sup>1</sup> Art.5 , AR du 8 juillet 2003

<sup>2</sup> Chapitre IV de la Loi

<sup>3</sup> Chapitre IV de la Loi

## 2. Missions du médiateur

Aux termes de l'article 11 de la loi, les missions du médiateur sont les suivantes :

- Prévenir prioritairement et dans la mesure du possible le dépôt de plaintes en promouvant la communication et le contact direct entre le résident et le praticien professionnel.
- Procéder à la médiation à la demande des personnes concernées par les plaintes.
- Informer le résident quant aux autres possibilités existantes pour traiter sa plainte, en l'absence de solution par la médiation.
- Communiquer toutes informations utiles sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la fonction de médiation.
- Formuler des recommandations pour éviter la répétition de manquements pouvant donner lieu à une plainte.
- Il peut également traiter des plaintes concernant les aspects logistique, financier et administratif auxquels le patient est susceptible d'être confronté dans le cadre de sa Résidence et des plaintes pouvant concerner toute personne ayant une activité dans l'institution.

## 3. Mission dans le cadre de la médiation de plainte

Le médiateur a pour mission d'intervenir en cas de plainte introduite par un plaignant. Le traitement de plainte par le médiateur au sein de la maison de repos porte, selon la loi, sur les droits du résident dans ses relations avec les professionnels de la santé dans le cadre des soins de santé dispensés .

Ces droits du résident sont les suivants :

- 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.
- Droit à la prise en charge de la douleur

Le médiateur intervient dans le cadre de la médiation de plainte pour aider les parties en cause à communiquer entre elle et à trouver une solution amiable et durable au problème faisant l'objet de la plainte.

Le médiateur exerce sa fonction de manière indépendante, conformément à l'article 3 de l'arrêté royal. Il fait preuve de neutralité et d'impartialité et ne prend pas position au cours du processus de médiation. Il ne peut pas avoir été concerné par les faits et les personnes faisant l'objet de la plainte. Il est tenu au secret professionnel.

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 recours à la fonction de médiation est gratuit.

Le médiateur est aidé dans sa mission par le directeur de la maison de repos, représenté par Mme Françoise TELLINGS pour la communication de toutes les informations rendant sa fonction accessible, de toutes informations relatives au fonctionnement de la Commission fédérale « Droits du patient » et enfin, pour l'entrée en contact avec toutes les personnes concernées par la plainte. Il dispose de tous les supports matériels nécessaires à l'exercice de sa fonction.

#### 4. Modalité de dépôt de la plainte

Le plaignant peut introduire sa plainte par voie orale ou écrite à la direction de la maison de repos ou directement au médiateur.

Dès la réception de la plainte, un accusé de réception écrit sera transmis au résident. Pour chaque plainte introduite, les données suivantes devront être enregistrées:

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

#### 5. Traitement de la plainte

La plainte est traitée dans un délai raisonnable de façon correcte, complète, objective, en toute indépendance et en toute confidentialité.

Lors de l'instruction de la plainte, la direction et/ou le médiateur désignent le coordinateur de la plainte, celui-ci:

- Recueille les éléments nécessaires ainsi que toutes les informations données par les parties concernées, utiles à la compréhension de la plainte.
- Rencontre et entend les parties concernées.
- Informe régulièrement le plaignant au sujet de l'état d'avancement du dossier.
- Après instruction de la plainte, formule une ou plusieurs propositions de solutions et tente de dégager un consensus au sujet de celle(s)-ci.
- En cas de désaccord, il sera fait appel à l'intervention du médiateur. *(Si le médiateur est aussi le coordinateur du dossier, point suivant)*
- En cas d'échec de la médiation, le médiateur se tient à disposition pour informer le plaignant des instances compétentes et des recours existant pour le règlement de sa plainte.

#### 6. Modalités prévues pour l'exercice des autres missions du médiateur

Des moyens sont mis en place pour promouvoir la communication entre le résident et le praticien professionnel ainsi que pour informer les résidents sur la fonction de médiation. Des recommandations sont formulées par le médiateur pour éviter la répétition de manquements pouvant donner lieu à une plainte.

## 7. Rapport annuel du médiateur

Un rapport annuel est rédigé par le médiateur. Il contient un relevé du nombre de plaintes, l'objet des plaintes et le résultat des actes posés pendant l'année civile précédente dans le cadre de sa fonction. 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, ainsi que la suite qui y a été réservée. Le rapport ne peut contenir des éléments par lesquels une des personnes physiques concernée par le traitement de la plainte pourrait être identifiée.

Le rapport est transmis au plus tard dans le courant du mois d'avril de chaque année au gestionnaire, au médecin coordinateur, à la direction, à la Commission fédérale « Droits du patient » et à la Direction générale de l'Organisation des établissements de soins<sup>4</sup>. Il est consultable dans la maison de repos par le médecin inspecteur.

## 8. Coordonnées du médiateur

Par écrit :

Emmanuel LEGRAND

Médiateur du Groupe santé CHC

Bâtiment des services administratifs du Groupe (SAG)

Boulevard Patience et Beaujonc, n°9

4000 Liège (Glain)

Par téléphone : 04/ 355.76.52

Par fax : 04/ 355.76.53

Par courrier électronique : [mediateur@chc.be](mailto:mediateur@chc.be)

Le présent règlement est :

- Soumis à l'approbation du gestionnaire de la maison de repos, représenté par Mme Françoise TELLINGS
- Disponible au secrétariat de direction de la maison de repos. Il est consultable par les patients, les collaborateurs de la maison de repos et chaque personne intéressée.
- Transmis pour information, à la Commission fédérale « Droits du patient ».

---

<sup>4</sup> A.R. 25 avril 2002