



Service de Médiation hospitalière

REGLEMENT D'ORDRE INTERIEUR (R.O.I.)

Cadre juridique de référence :

L'article 10 de l'Arrêté Royal du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre.

La loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient (version consolidée publiée au Moniteur Belge le 23 février 2024).

Centre Hospitalier Universitaire de Liège

ci-après dénommé « l'institution »

I. STATUT DU MEDIATEUR HOSPITALIER

Art. 1. Le Médiateur hospitalier est employé par le CHU de Liège, tel que le prévoit l'Arrêté Royal du 08/07/2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre.

Le présent règlement d'ordre intérieur est applicable à la fonction du Médiateur hospitalier au sein de l'institution et sur l'ensemble de ses sites.

Art. 2. Le Médiateur hospitalier exerce ses missions, telles que définies à l'article 11 de la loi relative aux droits du patient, en toute autonomie. Il fait preuve de neutralité, d'indépendance et d'impartialité. Il respecte la déontologie propre à sa fonction.

Conformément à l'article 16/1. § 3. de cette loi, il est tenu au secret professionnel, étant donné que l'article 458 du Code pénal s'applique à la fonction de médiation.

II. INFORMATION

Art. 3. Les patients sont informés par l'institution et/ou par le Médiateur hospitalier de la possibilité d'avoir recours au Médiateur hospitalier pour traiter sa plainte.

A cette fin, le Médiateur est disponible pour transmettre, en interne et en externe, des informations sur sa fonction.

Les informations relatives au Médiateur sont consultables sur le site Internet et Intranet de l'institution.

L'institution communique également aux patients et à leurs proches, via la brochure d'accueil, les informations pratiques relatives au Service de Médiation. Ils peuvent obtenir des informations complémentaires en contactant directement le Médiateur.

Pour le personnel de l'institution, une procédure de gestion des plaintes est consultable sur QualiT.

III. FONCTIONNEMENT

Art.4. Le Médiateur hospitalier dispose d'un bureau principal au CHU Sart-Tilman. Du matériel de l'Institution est mis à sa disposition pour exercer ses missions de façon efficace. La confidentialité des échanges est respectée au sein de ce bureau.

Conformément à l'article 3 de l'Arrêté Royal du 19/03/2007, modifiant l'AR du 08/07/2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre, le Médiateur dispose d'un numéro de téléphone propre et exclusif, pour lequel une permanence téléphonique est assurée par un répondeur, d'une adresse électronique propre et exclusive, et d'un casier personnel pour recevoir du courrier postal.

Le Médiateur peut faire appel aux services d'une secrétaire administrative, détachée pour la fonction de Médiation, pour la réalisation de diverses tâches administratives en lien avec ses missions.

Art. 5. Des consultations sont proposées (sur rendez-vous) dans le bureau principal du Médiateur hospitalier, durant les heures ouvrables, du lundi au vendredi. Si nécessaire, il peut se rendre sur un autre site pour rencontrer un patient, ses proches, ou un(des) prestataire(s) de soins, ou pour la mise en place d'une rencontre en médiation. Des locaux à cet effet sont mis à sa disposition. Le Médiateur peut fonctionner en télétravail, conformément aux règles internes relatives au télétravail, s'il n'a pas de rendez-vous prévu durant ces plages horaires.

Les activités extérieures « extraordinaires » (réunions, journées dans des groupes de travail, cours/exposés donnés et conférences, formation continuée, etc.) du Médiateur, et ses localisations, ainsi que ses journées de télétravail mensuelles, sont transmises à la Direction Médicale du CHU de Liège, en tant que principal employeur, ainsi qu'à son secrétariat, le 1^{er} jour ouvrable de chaque mois.

Les dates des congés payés pris par le Médiateur sont transmises à la Direction Médicale, en temps opportun pour la bonne organisation du service.

Le message téléphonique est adapté en cas d'absence ainsi que les réponses automatiques aux mails.

IV. COMPETENCES

Art. 6. Le Médiateur hospitalier est compétent pour traiter les plaintes relatives à l'exercice des droits octroyés aux patients par la loi du 22 août 2002 relative aux droits des patients, mise à jour par la loi modificatrice du 6 février 2024, entrée en vigueur le 04 mars 2024.

Les plaintes sortant du cadre de la loi sont envoyées à la Direction Médicale de l'institution, si elle est concernée par le contenu, ou au(x) service(s) compétent(s) en la matière. Le Médiateur les enregistre dans une catégorie « autres dossiers » afin de quantifier le nombre de dossiers réceptionnés sortant du champ de ses compétences, et qui lui est également demandé dans le rapport annuel de l'AVIQ.

Si le Médiateur a connaissance du fait que le plaignant a adressé la même plainte à d'autre(s) destinataire(s) en vue de son traitement en parallèle (Administrateur délégué, Direction Médicale,

autres directions, Chef de service, etc.), il lui est demandé de choisir son destinataire privilégié avant tout traitement de la plainte.

Art. 7. Le Médiateur hospitalier est compétent pour traiter les situations de façon préventive, lorsqu'elles lui sont soumises avant toute démarche officielle du patient. Le Médiateur les enregistre dans une catégorie « dossiers préventifs » afin de quantifier le nombre de dossiers réceptionnés sortant du champ de ses compétences, et qui lui est également demandé dans le rapport annuel de l'AVIQ. A la demande d'un Chef de service, une rencontre en médiation peut être initiée afin de prévenir un différend.

Le Médiateur n'est cependant pas compétent pour intervenir en cas de situation aiguë ou de crise, pour ce qui relève des sorties d'hospitalisation, des choix thérapeutiques des prestataires des soins de santé remis en cause par le patient et/ou ses proches, et/ou pour des demandes de sanction formulées au-travers des plaintes, et/ou des demandes de documents (dont les copies de dossiers médicaux).

Art. 8. Le Médiateur hospitalier perd sa compétence pour toute plainte qui, en cours de traitement, est transférée pour analyse et suivi au Service Juridique de l'institution. Cependant, le plaignant peut rester en relation avec le Médiateur compte tenu de leur contact initial.

Sur demande du Service Juridique et/ou de l'assurance de l'institution, une rencontre en médiation peut néanmoins avoir lieu.

Art. 9. Le Médiateur est incompétent pour toute plainte faisant l'objet d'une procédure en justice ou ayant donné lieu à une décision judiciaire. Dès lors, l'examen d'une plainte sera immédiatement suspendu si une action en justice est introduite.

Le Médiateur ne traite pas une plainte si le dossier est en cours au Fonds des Accidents Médicaux (FAM).

Dans le cas où le plaignant a adressé simultanément sa plainte à l'Ordre des Médecins, celui-ci doit interroger l'Ordre sur la suite à donner par le service de Médiation hospitalière, avant tout traitement de la plainte par ce dernier.

Art. 10. En cas de rencontre en médiation, ce qui est dit est soumis à la stricte confidentialité des échanges. Il n'y a pas de procès-verbal. Seul un courrier attestant qu'une médiation s'est tenue, sa date, les participants, ainsi que l'issue de celle-ci, sera rédigé. Il sera transmis à chacune des parties.

Art. 11. Les plaintes anonymes sont irrecevables.

V. PROCEDURE

Art. 12. Le patient ou sauf exception, toute personne visée aux articles 11, 11/1, 12 et 14 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient et de l'article 5 de l'arrêté royal du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre, peut déposer plainte concernant l'exercice de ses droits :

- par courrier ordinaire ou électronique adressé au Médiateur ;
- via le formulaire de plainte en ligne ;
- oralement, auprès du Médiateur, sur rendez-vous pris en fonction des plages horaires des permanences ;
- par téléphone, et un écrit est ensuite demandé.

Le service de Médiation transmet un accusé de réception de plainte (et une référence de dossier) dans les sept jours ouvrables, sauf en périodes de vacances. Ce qui relève du RGPD y est mentionné dans une note en bas de page.

Pour toutes les personnes exerçant le droit de plainte en lieu et place du patient ou en l'assistant dans l'exercice de ce droit, sauf exception, le Médiateur hospitalier s'assure que celles-ci disposent d'un mandat valable ou d'une autorisation explicite du patient, ou qu'elles justifient d'une qualité légale de représentation (représentant légal, administrateur, parent d'un patient mineur), permettant le traitement de la plainte et l'échange d'informations nécessaires dans le respect du secret professionnel et de la législation relative aux droits du patient.. Le dossier n'est pas traité tant que le mandat n'est pas transmis au Médiateur.

En cas de plainte déposée en consultation de médiation, le Médiateur hospitalier rédige une note reprenant le résumé de la plainte. Celle-ci est soumise au patient pour relecture, par voie électronique. Le patient peut également y ajouter des pièces personnelles (ressenti, documents de son dossier médical, second avis, etc.). Sa signature et la mention « lu et approuvé » sont demandées. Le dossier n'est pas traité tant que le rapport n'est pas validé.

Art. 13. Une fois le dossier de médiation constitué, le Médiateur hospitalier prend contact avec le(s) prestataire(s) de soins concerné(s) afin d'obtenir son/leurs avis sur les faits. Un rapport écrit est demandé. Sur sollicitation, le Médiateur peut rencontrer le(s) prestataire(s) pour prendre acte de son point de vue et/ou discuter du dossier.

Tenu à la stricte confidentialité des échanges, tel que repris à l'article 16/1.§2 et §3 de la loi droits du patient (version 2024), le Médiateur hospitalier ne peut s'entretenir qu'avec le(s) prestataire(s) de soins de santé désigné(s) par le patient. S'il(s) n'est (ne sont) pas identifiable(S), le Médiateur hospitalier peut passer par la ligne hiérarchique. Si le patient le souhaite, le Chef du service et/ou une direction de l'hôpital (de son choix) peut être informé du dossier.

La loi stipule expressément : « Les documents établis et les communications écrites ou orales faites par la fonction de médiation ou les parties concernées au cours de la médiation et pour les besoins de celle-ci, sont confidentiels. Ils ne peuvent pas être utilisés en dehors du contexte de la médiation visée, en particulier dans une procédure judiciaire, administrative, disciplinaire ou arbitrale ou dans toute autre procédure en vue de la résolution du conflit, et ne sont pas admissibles comme preuve. Sauf volonté contraire des parties exprimée par écrit, ne sont pas visés par la présente obligation de confidentialité le document de demande de médiation établi par la fonction médiation du professionnel de santé, l'accord de médiation, ainsi que l'éventuel document établi par la fonction de médiation qui constate l'échec de la médiation. L'obligation de confidentialité peut, par ailleurs, avec le consentement écrit des parties, et dans les limites qu'elles déterminent, être levée. Les documents et communications confidentiels qui sont malgré tout communiqués ou sur lesquels une partie se base en violation de l'obligation de confidentialité sont d'office écartés des débats.

Sans préjudice des obligations que la loi lui impose, la fonction de médiation ne peut rendre publics les faits dont il prend connaissance du fait de sa fonction. Il ne peut être appelé comme témoin par les parties dans une procédure civile, administrative ou arbitrale relative aux faits dont il a pris connaissance au cours de la médiation. Il ne peut davantage révéler, en ce compris au juge ou à l'arbitre saisi d'un différend entre les parties médiées, le motif de l'échec de ce mode amiable de règlement des conflits. L'article 458 du Code pénal s'applique à la fonction de médiation ».

Si une suspension de facture est requise, le Médiateur informe la Direction Financière de cette requête, sans pour autant transmettre le contenu du dossier, soumis à la confidentialité des données. Seul le premier document de demande de médiation est transmis, avec les dates des faits concernés, conformément à l'article 16/1. §2. de la loi relative aux droits du patient.

Si un dossier est transmis pour analyse au Service Juridique de l'institution, le Médiateur demande, préalablement à ce transfert, l'accord des parties quant au suivi proposé, ainsi que la levée de l'obligation de confidentialité. Un consentement écrit est demandé à ce propos.

Si des faits graves ou répétitifs sont rapportés au Médiateur, il en informe le Directeur Médical de l'institution, et le Chef du service concerné, et/ou toute(s) personnes/service(s) concerné(e)(s) par les faits.

Art. 14. Le Médiateur hospitalier prend toute initiative pour consulter et/ou rencontrer les personnes concernées par la plainte. A cet effet, le Médiateur hospitalier peut recueillir toute information qu'il estime utile dans le cadre de la médiation.

Concernant les plaintes d'ordre médical, la personne de contact est la Direction Médicale et/ou le Chef de service ; et ce, sans préjudice de la stricte neutralité du Médiateur.

Concernant les plaintes relatives au personnel paramédical et/ou non médical, la personne de contact est la Direction du département/service concerné(s).

Art. 15. Après un premier examen du dossier, le Médiateur hospitalier facilite la communication entre les parties. Il est soumis à une obligation de moyens, non de résultats.

Art. 16. Le Médiateur hospitalier peut prendre connaissance de tout document ayant trait à l'objet de la plainte, et ce, dans le respect du secret professionnel. Il peut accéder au Dossier médical du patient si celui-ci le mandate expressément, ou sur demande du personnel médical, en vue de la compréhension de la prise en charge contestée.

Art. 17. Si une médiation à l'amiable aboutit, le Médiateur hospitalier l'acte et en informe toutes les parties. En cas de rencontre en médiation, conformément à l'article 10, un courrier attestant qu'une médiation s'est tenue, ainsi que l'issue de celle-ci, sera transmis à chacune des parties.

Ce document de clôture de la médiation n'est pas visé par l'obligation de confidentialité, sauf volonté contraire des parties, exprimée par écrit.

Si l'accord nécessite un geste amiable de la part de l'institution, celui-ci passera par une convention entre le patient et le Service Juridique, après levée de la confidentialité des échanges.

Art. 18. Le Médiateur hospitalier clôture le dossier lorsqu'il estime que toutes les possibilités de conciliation ont été épuisées dans les limites de ses compétences ou en cas de comportements inadéquats à son égard. Si la médiation n'a pas abouti, et/ou si le plaignant le souhaite, il l'informe des alternatives possibles, tel que mentionné à l'article 11. §3 de la loi relative aux droits du patient.

Art. 19. En cours d'année, s'il y a lieu, le Médiateur hospitalier adresse une(des) recommandation(s) motivée(s) sur le dossier traité. La(les) recommandation(s) est(sont) transmise(s) par écrit à la Direction Médicale ou au service désigné par l'institution. Le plaignant est informé de cette transmission. Cette mission peut être traitée en collaboration avec le service Qualité de l'institution.

Art. 20. Chaque année, le Médiateur hospitalier rédige une synthèse de ses recommandations et l'adresse au Directeur Général, au Directeur Médical, au Directeur du département infirmier, au service désigné par l'institution, et au Président du Conseil Médical de chaque institution. Cette synthèse peut être réalisée en collaboration avec le service Qualité de l'institution.

VI. RAPPORTS ANNUELS

Art. 21. Le rapport annuel interne à l'institution est transmis, au plus tard dans le courant du cinquième mois de l'année civile qui suit, au Directeur Général, au Directeur Médical, au Directeur du département infirmier, au(x) service désigné(x) par l'institution, et au Président du Conseil Médical de chaque institution.

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

Art. 22. Le rapport annuel conforme à l'article 11. §6 de la loi relative aux droits du patient est transmis à l'AVIQ, de façon conforme à la circulaire transmise aux Médiateurs hospitaliers, lors du premier trimestre de l'année suit celle du rapport annuel à rédiger, en vue de l'agrément.

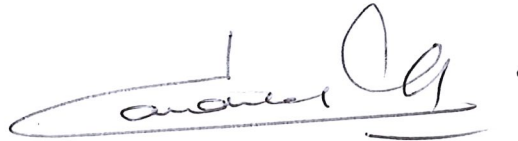
* * *

Fait à Liège, en double exemplaire, chacune des parties reconnaissant avoir reçu le sien le.....



Monsieur Marc DE PAOLI

*Administrateur Délégué
CHU de Liège*



Docteur Kristel VANDENBOSCH

*Directrice Médicale adjointe
CHU de Liège*