

Règlement intérieur Service de Médiation asbl Werken Glorieux

Août 2024

Coordonnées : Service de médiation - ombudsdienst@azglorieux.be

1. OBJECTIF ET CHAMP D'APPLICATION

Le service de médiation traite les plaintes concernant les services ambulatoires ou d'hospitalisation classique à l'hôpital et il intervient en tant que médiateur dans les plaintes relatives à des violations de la loi sur les droits des patients. Le service de médiation fonctionne selon la présente procédure. Cette procédure s'applique également en tant que règlement intérieur du service de médiation.

2. METHODE

Loi sur les droits des patients et ses définitions

Les droits du patient ont été fixés par la loi du 22 août 2002, modifiée par la loi du 6 février 2024. Cette loi comprend les droits suivants des patients :

- Droit à un service de qualité répondant aux besoins du patient
- Droit au libre choix d'un professionnel
- Droit aux informations nécessaires pour avoir un aperçu de l'état de santé du patient et de son évolution probable
- Droit de consentement ou de refus d'intervention du professionnel de la santé
- Droit à un dossier patient soigneusement tenu avec possibilité de consultation et de copie
- Droit à la protection de la vie privée du patient
- Droit au soulagement de la douleur
- Droit à la médiation des plaintes par l'intermédiaire du médiateur compétent
- Droit à l'information sur la compétence et l'expérience professionnelles du professionnel de santé.
- Droit de savoir si le professionnel dispose d'une couverture d'assurance ou d'une autre forme de protection contre la responsabilité professionnelle.

Aux fins de cette loi, les définitions suivantes s'appliquent :

- **Patient** : personne physique à qui des soins de santé sont prodigués, à sa demande ou non.
- **Professionnel de santé** : le praticien visé par la loi coordonnée du 10 mai 2015 relative à l'exercice des professions de santé ainsi que le professionnel d'une pratique non conventionnelle mentionné dans la loi du 29 avril 1999 relative aux pratiques non conventionnelles de la



médecine, de la pharmacie, de la kinésithérapie, des soins infirmiers et des professions paramédicales.

- **Plainte** : L'objet des plaintes peut être décrit comme tout mécontentement ou toute insatisfaction exprimé(e) par le patient ou son représentant en tant qu'utilisateur des soins de santé. Si une personne estime que l'un de ses droits de patient n'a pas été respecté, elle peut porter plainte.
- **Plaignant** : la personne qui exprime son mécontentement. Il s'agit en première instance du patient, avec ou sans l'aide d'une personne de confiance. Après le décès d'un patient mineur, les droits tels que décrits dans cette procédure reviennent à la personne qui agissait en tant que représentant du patient au moment du décès de ce dernier. Après le décès d'un patient majeur, les droits tels que décrits dans cette procédure reviennent au conjoint, au concubin de droit ou de fait, aux parents par le sang jusqu'au 2ème degré inclus du patient décédé ou à la personne qui, à la date du décès du patient, agissait en tant que son représentant, comme prévu par la législation applicable.
- **Médiateur** : c'est l'interlocuteur central des plaignants qui souhaitent exprimer leur mécontentement, la personne qui informe le plaignant et fait office de médiateur. Le terme de médiateur de plaintes est également utilisé pour cette personne car cette appellation reflète mieux ce qu'elle représente, à savoir la médiation dans le cadre de plaintes.
- **Traitement des plaintes** : écouter, informer, conseiller ou orienter le plaignant sans être directif, l'assister, rechercher des intérêts communs, formuler des propositions et rechercher une solution ou un règlement. Le traitement des plaintes est une obligation de moyens et non une obligation de résultat. Le médiateur endosse le rôle d'intermédiaire lors de la médiation.

Devoirs et responsabilités du patient

De bons accords garantissent la confiance et l'ouverture entre le prestataire de soins et le médecin. Le patient doit notamment :

- Apporter sa collaboration
- S'identifier correctement
- Payer le traitement
- Respecter la vie privée des autres patients, les biens appartenant à l'hôpital et le règlement intérieur
- Ne pas photographier ou filmer sans autorisation

Le patient en est informé par des affiches, sur le site Internet de l'hôpital et sur des écrans d'information.

3. SERVICE DE MEDIATION

Missions

Les compétences du médiateur énumérées ci-dessous sont conformes aux dispositions de l'AR du 8 juillet 2003.

Le médiateur intervient en tant que médiateur dans les plaintes concernant le non-respect des droits des patients ou en cas d'insatisfaction quant à la situation au sein de l'hôpital. La loi sur les droits des patients couvre tous les services fournis par un professionnel et ceux-ci peuvent être de nature médicale,



infirmière ou concerner d'autres professionnels de la santé ; porter sur des sujets administratifs, des aspects organisationnels ou logistiques...

Le médiateur a les missions suivantes :

- Fournir des informations concernant l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la fonction de médiateur ;
- Prévenir les mécontentements et les plaintes en favorisant la communication entre le plaignant et le professionnel ;
- Recevoir et enregistrer les plaintes, ainsi qu'assurer la médiation en vue de parvenir à une solution ou à un rétablissement de la situation ;
- Informer le plaignant des possibilités de traitement ultérieur de sa plainte et/ou l'informer de toute option alternative ;
- Formuler des recommandations pour éviter la répétition de manquements pouvant donner lieu à des plaintes ;
- Gérer les documents et les données liés aux plaintes et au fonctionnement du service ;
- Établir un rapport annuel conformément aux dispositions légales en vigueur en la matière, avec une vue d'ensemble du nombre et de l'objet des plaintes, ainsi que du résultat des interventions au cours de l'année civile écoulée
- Outre sa mission de médiation des plaintes, le médiateur est également chargé de traiter les demandes de consultation et de copie des dossiers, à moins que le professionnel ne s'en charge directement.
- Enfin, le médiateur endosse également le rôle d'intermédiaire dans le démarrage et le suivi des dossiers d'assurance pertinents et de ceux du FAM.

Principes de base

La mission du médiateur implique une obligation de moyens et non une obligation de résultat envers les parties. Cela signifie que le médiateur s'efforce de trouver une solution ou de rétablir la situation mais ne peut garantir que cet objectif sera atteint.

Le médiateur

- n'est pas responsable de la réalisation ou non d'une solution acceptable ;
- ne doit pas avoir été impliqué dans des faits ou avec des personnes faisant l'objet d'une plainte ; est tenu au respect du secret professionnel et à une stricte neutralité et impartialité. Il ne peut pas prendre position lors du processus de médiation.
- a une position indépendante à l'égard de la direction et de l'administration de l'hôpital. Le médiateur n'est pas responsable du processus de médiation mais il a l'obligation de fournir des informations à la direction et à l'administration de l'hôpital ;
- travaille de manière autonome, libre et indépendante ;
- occupe une fonction placée directement sous l'autorité du directeur de l'hôpital, sans que cela porte atteinte à son indépendance ; dans l'exercice de ses fonctions, il a un libre accès à toutes les personnes impliquées dans une plainte et à toutes les informations pertinentes. Le médiateur présente les informations collectées aux parties impliquées dans la médiation, sans prendre position.
- ne peut être sanctionné pour les actes qu'il accomplit dans le cadre de la bonne exécution de sa mission ;



- respecte une stricte neutralité et impartialité et s'efforce de trouver une solution acceptable pour toutes les parties concernées ;
- n'a accès qu'aux données nécessaires à l'exécution de sa mission légale

Le médiateur peut être assisté par un ou plusieurs collaborateurs. Ces collaborateurs apportent un soutien administratif dans le traitement des plaintes. Un collaborateur peut également effectuer des tâches de contenu sans procéder lui-même à la médiation. La responsabilité finale incombe au médiateur.

Continuité du service de médiation

L'expression d'un mécontentement ou d'une insatisfaction à l'égard de l'asbl Werken Glorieux peut être adressée au médiateur de différentes manières

- Plaintes écrites adressées au médiateur : AZ Glorieux, Glorieuxlaan 55, 9600 Ronse ou par e-mail à l'adresse ombudsdienst@azglorieux.be.
- Un formulaire à l'attention du service de médiation est disponible sur le site Internet
- Plaintes par téléphone auprès du service de médiation, le lundi, mardi, jeudi et vendredi de 10h à 12h au 055/23.30.30.
- Les plaintes verbales des patients hospitalisés ou les plaintes exprimées à l'accueil sont transmises au service de médiation afin que ce dernier y donne suite.

Le service de médiation est disponible le lundi, mardi, jeudi et vendredi de 9h à 12h et de 13h à 16h. Le vendredi de 9h à 12h. Le médiateur dispose de son propre bureau. En dehors de ces heures d'ouverture ou en l'absence du médiateur, les plaintes peuvent toujours être déposées par écrit comme décrit ci-dessus.

4. TRAITEMENT DES PLAINTES

Toutes les plaintes sont traitées par le médiateur, y compris celles qui ne sont pas directement liées à la loi sur les droits des patients. Le médiateur les enregistre dans une base de données numérique et ouvre un dossier.

Les plaintes peuvent se rapporter à ce qui suit :

- Non-respect des droits des patients
- Questions médico-techniques, infirmières, problèmes liés aux soins paramédicaux
- Problèmes dans les contacts entre patients et collaborateurs de l'hôpital
- Problèmes financiers, administratifs, logistiques et organisationnels ou questions liées à la fonction hôtelière (la cuisine, l'entretien, l'équipement des chambres, etc.)

Toute médiation est confidentielle. Ce point est toujours explicitement indiqué dans la correspondance du médiateur.

Le caractère confidentiel et la nature de la médiation font qu'aucun des documents ne peut être utilisé pour faire valoir des droits.



Réception d'une plainte

Une plainte peut être exprimée verbalement ou par écrit. Le mécontentement ou l'insatisfaction exprimés (de manière anonyme) dans les enquêtes de satisfaction sont également enregistrés en tant que plaintes. Pour les formulaires d'enquête suffisamment spécifiques (au nom du patient et du professionnel), l'initiative peut être prise de les traiter davantage comme une plainte si le patient le demande.

Les plaintes anonymes (= sans identification du plaignant) sont enregistrées et font éventuellement l'objet d'une enquête. Elles ne font pas l'objet d'un feed-back à l'égard du plaignant, même si l'identité de ce dernier peut être déterminée à partir du dossier.

Si les plaignants se rendent personnellement à l'hôpital, l'accueil de l'hôpital est le premier interlocuteur. Il informe le médiateur par téléphone. Dans la mesure du possible, le médiateur travaille sur rendez-vous pour s'entretenir personnellement avec le plaignant.

Si une plainte est exprimée auprès d'un collaborateur de l'hôpital et si le collaborateur/soignant concerné n'est pas en mesure de mettre lui-même un terme à l'insatisfaction du patient, le plaignant doit être informé qu'un médiateur est disponible à l'hôpital. Le plaignant décide alors lui-même s'il souhaite déposer sa plainte auprès de cette personne. Le collaborateur/soignant concerné et le plaignant sont toujours encouragés à assumer la responsabilité du litige et accepter une confrontation en premier lieu.

Les patients sont informés de leur droit d'exprimer une plainte par le biais d'informations sur le site Internet de l'hôpital, dans des brochures ou sur des écrans d'information.

Traitement de la plainte

Selon la situation ou la manière dont la plainte est exprimée, le plaignant sera entendu.

À ce stade, le plaignant est simplement informé que la plainte a été reçue, qu'elle fera l'objet d'une enquête et qu'il sera recontacté, à moins que la plainte ne nécessite une résolution immédiate ou puisse être résolue immédiatement. S'il s'avère que le service de médiation n'est pas compétent pour traiter une plainte, le plaignant en est informé (par écrit) et, si possible, la plainte est transmise à l'instance compétente.

Le médiateur n'a aucune compétence d'enquête sur le fond de l'affaire et ne peut pas se prononcer sur la nature du problème (existence ou non d'une erreur médicale, risque ou coïncidence thérapeutique, culpabilité, etc.). Cela nécessite une compétence distincte.

Chaque proposition formulée est donc totalement indépendante de ladite nature, et ne constitue pas en elle-même une reconnaissance ou une confirmation d'erreur, de culpabilité et autre.

Selon le contenu de la plainte, une médiation directe ou indirecte est menée.



Médiation directe

Un entretien est organisé avec le plaignant (éventuellement accompagné de membres de sa famille ou d'une personne de confiance), le(s) professionnel(s) concerné(s) et le médiateur. La plainte est traitée directement.

Médiation indirecte

La plainte est discutée avec le(s) professionnel(s) concerné(s) ou le directeur responsable. Le document d'enregistrement est transmis par e-mail, éventuellement accompagné d'une lettre ou d'autres annexes du plaignant (par exemple des photos, des rapports médicaux, etc.).

Si une proposition de solution peut être formulée, elle est transmise au plaignant. Si aucune solution ne peut être formulée ou si le professionnel concerné n'est pas compétent à cet effet, la plainte fait l'objet d'une discussion au sein du Comité de direction. Le Comité de direction propose une solution. Cette solution est transmise aux deux parties (plaignant et professionnel/direction).

Le service de médiation tente de parvenir à une solution réalisable pour toutes les parties et tient toutes les parties informées (par écrit ou verbalement) du résultat de la médiation.

S'il s'avère qu'une plainte peut également avoir des implications financières, le médiateur peut faire bloquer les factures relatives à la plainte auprès du service comptable. À la clôture du dossier de médiation, le médiateur fera débloquer les factures et, en cas d'accord, les factures seront rectifiées. Si le plaignant présente une demande de dommages-intérêts pendant ou après le processus de médiation, le médiateur signale la plainte au médecin concerné et son assureur sera impliqué.

Suivi après communication de la décision

Si le plaignant accepte la proposition, le dossier sera clôturé. S'il n'est pas d'accord, une autre solution sera recherchée ou le plaignant se verra proposer d'autres options pour traiter sa plainte, telles que :

- Compagnie d'assurance de l'hôpital et/ou du professionnel concerné
- Ordre des médecins
- Fonds des accidents médicaux
- Tribunal
- Services de défense des adhérents de la mutuelle
- Autres compagnies d'assurance
- Les plaintes concernant le fonctionnement du service de médiation d'un hôpital peuvent être signalées au Département flamand de la Santé par e-mail à l'adresse algemeneziekenhuizen@vlaanderen.be ou à l'adresse postale

Departement Zorg
Afdeling Eerste lijn en Gespecialiseerde zorg
Boulevard du Roi Albert II 15 boîte 497
1210 Bruxelles



Dans un délai maximum de 3 mois, à compter du dépôt de la plainte, une solution/alternative acceptable pour les parties devra être trouvée, sauf en cas d'imprévu.

Traitement, rapport, recommandations

Toutes les plaintes sont enregistrées dans un fichier électronique (Sharepoint/Intranet), consultable exclusivement par le médiateur. Le formulaire d'enregistrement contient, entre autres, les informations suivantes

- Nom et adresse du patient, numéro de résidence si disponible
- Nom et adresse du plaignant (+ lien avec le patient)
- Date de la plainte
- Date de l'accusé de réception
- Mode de dépôt de la plainte (écrit, e-mail, etc.)
- Description de la plainte
- Type de plainte
- Résultat souhaité par le plaignant
- Département(s), service(s), médecin(s), collaborateur concerné(s)
- Traitement de la plainte

Le résultat de la médiation est noté/conservé au dossier de plainte du patient, conformément aux dispositions en vigueur en la matière.

Tous les trois mois, le médiateur rend compte anonymement au Comité de direction des plaintes traitées ou des plaintes impliquant une nouvelle évolution importante.

Les plaintes pour lesquelles une décision doit être prise par le Comité de Direction sont toujours portées devant le premier Comité de Direction possible.

Les plaintes qui ont été discutées au sein du Comité de direction (à des fins de prise de décision ou uniquement à titre de rapport) sont incluses de manière anonyme dans le rapport du Comité de direction.

Le rapport annuel est établi à partir des informations de la base de données. En fonction des résultats, des recommandations sont faites au Comité de direction pour éviter que la plainte ne se reproduise. Des recommandations peuvent également être formulées lors de la concertation périodique du Comité de direction et elles ne doivent pas nécessairement attendre l'établissement du rapport annuel.

Le rapport annuel est présenté à la commission nationale compétente, aux administrateurs et au Comité de direction de l'hôpital, au Service flamand de Médiation (Vlaamse ombudsdienst) et à toute personne qui en fait la demande.



5. COPIE, CONSULTATION ET CORRECTION DE DOSSIER

Le patient peut demander une copie de son dossier ou simplement souhaiter le consulter.

Le patient peut obtenir un formulaire de demande à cet effet à l'accueil/par le biais du service de médiation/des secrétariats compétents/du site Internet de l'hôpital.

Il est informé de cette procédure sur le site Internet de l'hôpital (<https://azglorieux.be/fr/patients/service-de-mediation/copie-du-dossier-medical/>).

Il peut également demander une correction de son dossier, conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques en matière de traitement des données à caractère personnel, ainsi que ses lois et décrets d'exécution.

Copie du dossier

Un patient peut demander une copie de son dossier. Les règles de la procédure telles que déterminées par la législation en vigueur doivent être respectées.

Si ces exigences légales ne sont pas remplies, la personne concernée s'expose à d'éventuels problèmes juridiques (violation du secret professionnel, etc.).

Les dispositions légales ont été converties en lignes directrices qui sont annexées au présent règlement intérieur.

Le site Internet précise que les patients peuvent demander une copie de leur dossier par le biais du service de médiation.

Afin d'assurer un bon suivi, les demandes sont enregistrées électroniquement dans Sharepoint, mais pas le dossier médical lui-même.

Consultation du dossier

Les mêmes conditions s'appliquent. Après approbation de la demande, une consultation est organisée. Soit le professionnel concerné, soit le médecin-chef est présent. Le cas échéant, le médiateur est également présent.

Correction du dossier

Le plaignant peut demander la correction des données erronées.

Il peut également demander la suppression des données s'il n'existe plus de motif légitime pour les conserver et les traiter. Cela ne s'applique qu'à un nombre limité de données, étant donné qu'elles sont conservées en vertu des dispositions de la loi sur les dossiers médicaux ou d'autres obligations gouvernementales.



6. RGPD

Les plaintes ainsi que les demandes de copies ou de consultation du dossier médical sont traitées conformément au règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques en matière de traitement des données à caractère personnel, ainsi que ses lois et décrets d'exécution.

7. SOURCES

- Loi du 6 février 2024 modifiant la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient et modifiant les dispositions en matière de droits du patient dans d'autres lois en matière de santé.
- Loi coordonnée du 10 juillet 2008 sur les hôpitaux et autres établissements de soins et plus particulièrement son article 71 instituant un service de médiation.
- AR du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre.
- Article 458 du Code Pénal : Secret professionnel
- Règlement européen 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques en matière de traitement des données à caractère personnel et ses lois et décrets d'exécution

Littérature scientifique :

- Wostyn, L., (2011). Het overmaken van medische gegevens na het overlijden van de patiënt, Story publishers Gent
- Tack, S., (2013). Juridische modeldocumenten voor de zorgsector, Vanden Broele Brugge
- Nys, S. et Callens, S., (2011). Medisch recht, Die Keure Brugge
- Vansweevelt, T., (2011). Het patiëntendossier, Intersentia Antwerpen
- Vansweevelt, T., (2005). Rechtspraak- en wetgevingsbundel Gezondheidsrecht, Kluwer Mechelen



ANNEXE : Directives de demande de copie

Le Comité de direction a établi ces directives qui sont jointes en annexe au présent règlement intérieur.

- 1) Une copie du dossier ne peut être demandée que par le patient lui-même.
Les parents ou tuteurs peuvent demander une copie du dossier de leur enfant mineur. Les droits du patient peuvent être exercés de manière indépendante par le patient mineur, qui peut être considéré comme capable d'une évaluation raisonnable de ses intérêts.
- 2) Une demande de copie du dossier doit être faite de préférence par écrit. Le patient peut utiliser un formulaire spécifique (formulaire joint en annexe et disponible sur demande par le biais du site Internet, à l'accueil, au service de médiation, à l'assistante de direction, aux secrétariats, etc.).
- 3) Le patient peut donner procuration à une personne de confiance pour récupérer la copie. Il doit confirmer cette procuration par écrit cf. formulaire de demande.
- 4) La demande et les copies sont remises au médiateur. Il s'occupe de la suite du traitement et il est assisté par l'assistant de direction du Directeur général pour le traitement administratif. La suite du traitement comprend :
 - a. Toutes les copies sont marquées de la mention « strictement personnel et confidentiel »
 - b. La copie est remise personnellement au patient lui-même.
 - c. Le patient doit signer pour réception. (Un modèle d'accusé de réception est joint en annexe). Son identité est confirmée. À cet effet, une copie de sa carte d'identité/autre pièce d'identité est réalisée.
 - d. L'envoi par courrier (recommandé si nécessaire !) est possible.
 - e. Aucune copie ne sera envoyée par e-mail.
 - f. En cas de remise de la copie à une personne de confiance (avec procuration), cette dernière doit pouvoir justifier de son identité.
 - g. Aucun frais ne sera facturé.
- 5) Une copie du dossier peut également être remise directement au patient par le professionnel de santé (le cas échéant, par le biais de son secrétariat). Cependant, les règles suivantes s'appliquent également ici :
 - a. La copie est remise personnellement au patient lui-même.
 - b. Le patient peut donner procuration à une personne de confiance pour récupérer la copie. Il doit confirmer cette procuration par écrit. En cas de remise de la copie à une personne de confiance (avec procuration), cette dernière doit pouvoir justifier de son identité.
 - c. Aucune copie ne sera envoyée par e-mail.
 - d. En cas de doute quant à la légalité de la demande, le collaborateur doit contacter le service de médiation.
- 6) À l'exception des dispositions légales en la matière, aucune copie de dossier d'un patient décédé ne peut être demandée. Pour toute demande de ce type, le collaborateur qui a reçu la demande doit contacter le médiateur ou transmettre la demande à ce dernier.

Si le professionnel n'est plus actif au sein de l'hôpital, l'autorisation sera donnée par le médecin-chef. Il détermine quels documents doivent être transmis.