

RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR¹

INFORMATIONS

ARTICLE 1

Conformément à l'article 10 de l'arrêté royal du 8 juillet 2003, l'objet du présent règlement est de fixer les règles d'organisation, de fonctionnement et de procédés du service de médiation hospitalière des Cliniques de l'Europe.

ARTICLE 2

Le règlement d'ordre intérieur est disponible sur le site internet de l'institution (www.cliniquesdeleurope.be).

ARTICLE 3

Les patients doivent être informés de la possibilité d'avoir recours au médiateur hospitalier. Les Cliniques communiqueront aux patients, sur simple demande, via les brochures données dans chaque farde d'admission et à l'accueil, les coordonnées du service de médiation.

PRINCIPES GÉNÉRAUX

ARTICLE 4

La médiation : est le processus de concertation volontaire entre les parties impliquées dans une plainte, géré par un tiers mandaté par l'institution qui facilite la communication et tente de conduire les parties à privilégier elles-mêmes une solution amiable et durable.

Les parties ou médiés, n'ayant pu trouver de solution entre elles, au préalable, s'adressent au service de médiation.

Aux termes de l'article 11 de la loi du 22 août 2002, les missions du médiateur sont les suivantes :

- La prévention des questions et des plaintes par le biais de la promotion de la communication entre le patient et le praticien professionnel ;
- La médiation concernant les plaintes visées au § 1er en vue de trouver une solution ;
- L'information du patient au sujet des possibilités en matière de règlement de sa plainte en l'absence de solution telle que visée en 2° ;
- La communication d'informations sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la fonction de médiation : (R.O.I) ;
- La formulation de recommandations permettant d'éviter que les manquements susceptibles de donner lieu à une plainte, telle que visée au § 1er, ne se reproduisent.

¹ Cf Art.10 de l'arrêté royal du 8/7/2003

§ 3. Le R.O.I fixe, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres les conditions auxquelles la fonction de médiation doit répondre en ce qui concerne l'indépendance, le secret professionnel, l'expertise, la protection juridique, l'organisation, le fonctionnement, le financement, les règles de procédure et le ressort.

Si le patient, après avoir suivi la procédure, ne reçoit pas son dossier médical endéans les 15 jours, il peut introduire une plainte à la médiation (voir aussi [droits du patient](#)).

Le médiateur exerce sa fonction de manière **indépendante**.

Il fait preuve de neutralité et d'impartialité. Il ne prend pas position au cours du processus de médiation. Le médiateur est tenu au secret professionnel (cf art 458 du code pénal).

Pour en savoir plus sur le secret professionnel, [cliquez ici](#).

Toute personne ayant une activité au sein des Cliniques de l'Europe est invitée, le cas échéant, à collaborer ou à être consultée dans le cadre d'une démarche de médiation. La médiation tente de traiter la plainte au travers de la rencontre des personnes directement en cause, ceci dans la mesure du possible.

COMMENT CONTACTER LE SERVICE DE MEDIATION ?

Par courrier, par téléphone, par mail ou sur rendez-vous (dans la mesure du possible, les plaignants seront reçus sur rendez-vous.)

Service de médiation : 206 Avenue de Fré, 1180 Bruxelles.

T. 02-614 90 93

Email : mediation@cdle.be.

En cas de plainte téléphonique ou orale, le service de médiation demandera au plaignant de retranscrire, dans la mesure du possible, sa plainte par écrit afin d'instruire le dossier avec le maximum d'efficacité et sans risquer d'altérer les paroles et ressentis du plaignant. Le patient peut se faire assister d'une personne de confiance.

ARTICLE 5

Le service de médiation des Cliniques de l'Europe a été créé en vertu des dispositions de la [loi](#) du 22 août 2002 relatives aux [droits du patient](#) et conformément aux dispositions de l'Arrêté royal du [8 juillet 2003](#) fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre.

Le service de médiation des Cliniques de l'Europe a pour missions de :

- Prévenir prioritairement et dans la mesure du possible le dépôt de plaintes en favorisant et promouvant la communication et le contact direct entre le patient et le praticien professionnel ;
- D'examiner, en toute **indépendance**, les plaintes des patients portant sur les droits du patient tels que décrits par la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, en l'occurrence :
 - 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

ARTICLE 6

La fonction de médiation a le pouvoir d'investiguer en fonction des nécessités, avec toutes les personnes concernées par la plainte, pouvant fournir des précisions utiles, ainsi qu'avec des experts extérieurs à l'institution.

ARTICLE 7

Le plaignant a droit :

- À une intervention gratuite de la part du service de médiation,
- Au traitement correct et respectueux de sa réclamation,
- À l'examen objectif, impartial et en toute indépendance de sa réclamation,
- À une information claire au sujet des compétences et du mode de travail du service de médiation,
- À un accusé de réception, oral ou écrit, de sa réclamation, dans les sept jours ouvrables (sauf congés),
- Le service de médiation se réserve le droit de stopper une médiation si elle estime que le processus est impossible (cf ARTICLE 4 le médiateur doit informer le patient des autres moyens de règlements et alternatives à la médiation).

ARTICLE 8

Afin de ne pas porter atteinte à l'indépendance de la fonction de médiation (AR 19 mars 2007) la fonction de médiateur est incompatible avec :

- Une fonction cadre ou de gestion dans un établissement de soins de santé telle que la fonction de directeur, de médecin en chef, de chef du département infirmier ou de président du conseil médical ;
- L'exercice, à l'hôpital, d'une fonction dans le cadre de laquelle des soins de santé sont dispensés en qualité de praticien professionnel, tel que visé dans la loi relative aux droits du patient ;
- Une fonction ou une activité dans une association qui a la défense des intérêts du patient comme objectif.

Afin de garantir l'exercice indépendant de sa mission, le médiateur ne peut être sanctionné pour des actes accomplis dans le cadre de l'exercice correct de ses missions. Le médiateur ne peut d'aucune manière être concerné par les faits ou les personnes faisant l'objet de la plainte. Le médiateur traite la plainte dans un délai raisonnable compte-tenu des différentes démarches nécessaires à la résolution de la difficulté et de l'organisation de la fonction.

COMPÉTENCES

ARTICLE 9

Le service de médiation est compétent pour traiter des plaintes relatives à l'exercice des droits octroyés aux patients en vertu de la loi du 22 août 2002 relative aux droits des patients. Par conséquent, les plaintes sortant du cadre de la loi seront systématiquement (r)envoyées à la direction de l'hôpital/au service juridique qui désignera un gestionnaire de dossier pour traiter la plainte. (NB : en accord avec la direction, le service de médiation peut assurer cette fonction).

LE MÉDIATEUR HOSPITALIER, CE QU'IL N'EST PAS

Le médiateur n'est pas un juge, il n'a pas un rôle de sanction, le pouvoir dont il dispose dépend de ce que les 2 parties veulent bien lui conférer, ce sera aux parties de décider d'en référer à la direction ou non.

(NB : les remarques et ou sanctions ne sont pas divulguées à la patientèle).

Le médiateur n'est pas un avocat : il est multi-partial (complètement à l'écoute de chacune des parties sans porter de jugement), **ne prend pas parti et, n'est pas là pour donner raison à l'un ou l'autre.**

Le service de médiation n'est pas un bureau de réclamation : certaines contrariétés peuvent être solutionnées par le patient lui-même.

QUAND CONTACTER LE MÉDIATEUR ?

Vous estimez en tant que patient que vos droits n'ont pas été respectés	Après avoir essayé de solutionner vous-même : OUI
Vous estimez en tant que prestataire que le patient n'a pas respecté ses devoirs	OUI
Vous avez une suggestion d'amélioration ou vous voulez féliciter nos équipes	OUI
Vous avez des problèmes avec votre facture	NON Veillez-vous adresser au service de contentieux ou au médecin prestataire : administrationpatients@cdle.be
Vous avez besoin d'un interprète	
Vous avez subi une perte ou un vol	OUI Si urgent, sinon veuillez contacter le service juridique par tél : 02-614 27 91
Vous avez besoin de votre dossier médical	NON Suivez la procédure telle que donnée à l'accueil ou cliquez ici et, envoyez la demande à dossiersmedicaux@cdle.be avec la copie de votre carte d'identité.
Vous avez eu un problème sur le parking	NON Si c'est d'ordre médical, veuillez contacter le service juridique par tél : 02-614 27 91 OUI pour toute autre raison
Dossier Post Mortem	NON Veillez contacter le service juridique par tél : 02-614 27 91

ARTICLE 10

Le service de médiation est incompétent pour toute plainte faisant l'objet d'une procédure en justice, à la police ou vis-à-vis de la presse ou ayant donné lieu à une décision judiciaire. Toute plainte, en cours d'examen, sera immédiatement clôturée si une action en justice est introduite.

PROCÉDURE

ARTICLE 11

Le plaignant n'ayant pas réussi à aplanir son différend avec la personne avec qui il a une mésentente contactera la médiation.

Le médiateur entend l'insatisfaction du plaignant. Avec le plaignant, il en délimite l'objet avec le plus de précision possible et analyse les différentes possibilités de règlement de la difficulté en question. Après réception de la plainte, le médiateur recueille les éléments nécessaires à l'analyse de celle-ci et tous documents utiles à la compréhension de la plainte. Il transmet la plainte ainsi documentée à la personne concernée par celle-ci. Le médiateur ne prend pas position par rapport au point de vue du plaignant. Il s'applique à le transmettre avec la plus grande fidélité possible à la personne concernée par la plainte afin que celle-ci puisse avoir une vision claire et précise de la manière dont le plaignant voit la situation. Le traitement d'une plainte peut varier sensiblement en fonction de l'urgence et de la demande du plaignant. Soit il rédige un courrier à l'attention de l'autre médié, soit un entretien de médiation est organisé avec les personnes concernées par la plainte.

ARTICLE 12

L'hôpital informe le service de médiation de la suite qu'il réservera aux recommandations de la plainte.

RAPPORT

ARTICLE 13

Chaque plainte est traitée de manière diligente dans un délai raisonnable et finalisée dans les six mois. Le service de médiation peut prolonger ce délai de traitement, si nécessaire. En cas de prolongation du délai, le service de médiation en informe l'hôpital et le plaignant, justification à l'appui. Pour chaque plainte, les données suivantes sont encodées :

- L'identité et la qualité du plaignant, de son représentant et le cas échéant de la personne de confiance, c'est-à-dire les nom et prénom
- Date et objet de la plainte,
- La date de réception de la plainte,
- Le contenu de la plainte,
- La date de finalisation du traitement de la plainte,
- Le résultat du traitement 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.

ARTICLE 14

Tous les ans, le service de médiation rédige un rapport avec le relevé du nombre de plaintes, l'objet des plaintes, le résultat de ses actes et le suivi des recommandations. Les difficultés rencontrées par le service de médiation dans l'exercice de sa mission et les recommandations éventuelles pour y remédier peuvent également y être reprises. Le rapport mentionne les recommandations le service de médiation, en ce compris celles visées à l'article 11 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient. Le rapport ne peut contenir d'éléments par lesquels une des personnes concernées par le traitement de la plainte pourrait être identifiée. Il sera transmis au plus tard dans le courant du quatrième mois de l'année civile qui suit :

- Au Conseil d'administration, au Comité de Direction, au Comité médical.
- Suite à la Sixième Réforme de l'Etat, la Région Bruxelloise est compétente, à partir de 2016, pour la réception et l'analyse des rapports annuels des médiateurs exerçant la fonction de médiation selon la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient. Le rapport annuel doit pouvoir être consulté à l'intérieur de l'hôpital par le médecin inspecteur compétent.