

# Règlement d'ordre intérieur de la fonction de médiation az groeninge Kortrijk

---

## 1. Dispositions générales

### Objet du règlement

Conformément à l'article 10 de l'A.R. du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre, le présent règlement d'ordre intérieur régit les modalités spécifiques pour l'organisation, le fonctionnement et la procédure du traitement des plaintes au sein de l'hôpital **az groeninge Kortrijk** dans le cadre de l'application de la loi du 22 août 2002 relative aux droits des patients. Conformément au mandat de l'organisation, le présent règlement d'ordre intérieur s'applique également aux plaintes sortant de ce domaine défini dans la loi.

La fonction de médiation est compétente pour le traitement des plaintes qui ont trait aux soins de santé prestés par les praticiens professionnels au sein de l'az groeninge Kortrijk ainsi que des plaintes ayant trait à l'encadrement au sens large de ces soins.

La fonction de médiation n'est pas compétente pour connaître ni assurer la médiation des plaintes entre prestataires de soins et/ou membres du personnel, sauf si la plainte est formulée par l'intéressé en tant que patient.

### Référence aux dispositions légales

La fonction de médiation trouve sa base légale :

- dans la loi du 22 août 2002 relative aux droits des patients et ses arrêtés d'exécution (arrêté royal du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre),
- dans l'arrêté royal du 15 février 2007 portant fixation d'un régime dérogatoire en matière de représentation du patient dans le cadre de l'exercice du droit de plainte visé à l'article 11 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient
- dans l'article 70quater de la loi sur les hôpitaux coordonnée le 7 août 1987.

### Approbation du règlement d'ordre intérieur

Le présent règlement d'ordre intérieur a été approuvé le 15/12/2010 par le Conseil d'administration de l'az groeninge Kortrijk. Le règlement approuvé a été transmis le 16/12/2010 à la Commission fédérale « Droits du patient » à titre d'information.

Le présent règlement d'ordre intérieur annule et remplace le « Règlement d'ordre intérieur de la fonction de médiation de l'ASBL az groeninge Kortrijk » approuvé par le Conseil d'administration en son assemblée du 28/01/2004.

### Consultation du règlement d'ordre intérieur

Le présent règlement d'ordre intérieur est tenu à la disposition des patients, des collaborateurs de l'hôpital et de toute personne intéressée à l'az groeninge Kortrijk :

- au secrétariat de direction central – campus Kennedylaan
- à l'accueil de chaque campus de l'az groeninge Kortrijk (campus Loofstraat – campus Reepkaai – campus Vercruysselaan – campus Kennedylaan)
- auprès du service de médiation

Le présent règlement d'ordre intérieur est également disponible sur le site Internet de l'az groeninge Kortrijk ([www.azgroeninge.be](http://www.azgroeninge.be)) et sur l'intranet.

## 2. La fonction de médiation

### Identité et coordonnées des médiateurs et collaborateurs

Johan Behaeghe, médiateur	campus Reepkaai – Reepkaai 4 – 8500 Courtrai
Chantal Van Fleteren, médiateur	campus Reepkaai – Reepkaai 4 – 8500 Courtrai
Annick Desramaults, collaborateur	campus Reepkaai – Reepkaai 4 – 8500 Courtrai
Ingeborg Vandeputte, collaborateur	campus Reepkaai – Reepkaai 4 – 8500 Courtrai

## **Accessibilité**

Le bureau des médiateurs se trouve au rez-de-chaussée du campus Reepkaai – Reepkaai 4 – 8500 Courtrai.

Le service de médiation est ouvert au public chaque jour ouvrable de 9 à 12 heures et de 13 à 16 heures, ou sur rendez-vous.

Le service de médiation est joignable par téléphone pendant les heures d'ouverture au numéro de téléphone (exclusif) 056 63 60 80. En dehors de la présence des médiateurs ou des collaborateurs, ce numéro de téléphone est dévié vers le callcenter de l'az groeninge, qui se charge entre autres de la communication personnelle des coordonnées et possibilités de contact du service de médiation.

Le service de médiation est joignable par e-mail à l'adresse [ombudsdienst@azgroeninge.be](mailto:ombudsdienst@azgroeninge.be).

Le service de médiation est joignable par fax au numéro de fax (exclusif) 056 63 60 89.

Le mode d'accessibilité du service de médiation est communiqué par le biais des canaux appropriés au sein de l'hôpital (e.a. brochure d'accueil, site Internet [www.azgroeninge.be](http://www.azgroeninge.be), ...).

## **3. Missions et caractéristiques de la fonction de médiation**

### **Missions**

1. Le médiateur a pour tâches :
  - de prévenir les questions et les plaintes en promouvant la communication entre le patient et le praticien professionnel ;
  - de se poser en médiateur en cas de plaintes en vue d'aboutir à une solution ;
  - d'informer le patient au sujet des possibilités de traitement de sa plainte si aucune solution n'a pu être trouvée ;
  - de fournir des informations au sujet de l'organisation, du fonctionnement et des règles de procédure de la fonction de médiation ;
  - la formulation de recommandations en vue de prévenir la répétition de manquements pouvant donner lieu à une plainte ;
  - la gestion de documents et de données provenant de plaintes et le fonctionnement de son service;
  - l'établissement d'un rapport annuel conformément à l'article 9 de l'arrêté royal du 8 juillet 2003, contenant un aperçu du nombre de plaintes, l'objet des plaintes et le résultat.
2. Le médiateur est compétent pour le traitement des plaintes auxquelles le règlement d'ordre intérieur a trait.
3. Les collaborateurs du service de médiation remplissent leur mission sous la direction des médiateurs. En l'absence des médiateurs, les collaborateurs du service de médiation sont chargés de l'accueil urgent et assurent la continuité du service.

### **Implication**

Le médiateur ne peut, vu sa position au sein de l'organisation, pas être ni avoir été impliqué dans les faits ni avec la (les) personne(s) dont il est question dans la plainte.

### **Indépendance**

Le médiateur exerce sa fonction de manière entièrement indépendante.

En vue de garantir l'exercice indépendant de sa mission, le médiateur ne peut pas être sanctionné pour des actes qu'il pose dans le cadre de l'exercice correct de sa mission.

### **Position hiérarchique du médiateur**

Le médiateur travaille comme collaborateur d'encadrement sous la direction générale de l'az groeninge.

### **Neutralité, impartialité**

Le médiateur adopte une position rigoureusement neutre et impartiale.

### **Secret professionnel**

Le médiateur et ses collaborateurs sont tenus de respecter le secret professionnel.

### **Autres caractéristiques de la fonction de médiation**

Le médiateur exerce sa mission de médiation avec soin.

L'intervention du médiateur est un engagement de moyens et non un engagement de résultats envers les parties.

L'intervention du médiateur est gratuite.

## 4. Plainte et médiation

### Qu'est-ce qu'une plainte ?

On entend par « plainte » toute expression non anonyme de mécontentement ou d'insatisfaction au sujet du processus de soins et de l'encadrement des patients au sein de l'hôpital. L'expérience subjective du plaignant sert de point de départ, qu'il y ait ou non objectivement un manquement dans le processus de soins ou l'encadrement.

### Dépôt

L'az groeninge tient à ce que les prestataires de soins et les collaborateurs se tiennent dans un premier temps à l'écoute du moindre mécontentement d'un patient et offrent une solution au problème soulevé. Les plaintes qui ne peuvent pas être résolues entre les intéressés directs peuvent être soumises verbalement ou par écrit au service de médiation.

Les plaintes déposées verbalement avec un caractère informel font l'objet d'un suivi ciblé consistant notamment en la constitution d'un dossier de médiation et au moins un suivi verbal.

Si la plainte verbale comporte des aspects financiers et/ou de responsabilité, une formulation écrite non anonyme est demandée.

Les plaintes écrites non anonymes ont un caractère formel si elles concernent :

- des plaintes exprimées par le patient ou son entourage
- des plaintes de tiers agissant au nom d'un patient individuel (personnes de confiance désignées / représentants désignés / défenseurs d'intérêts externes...)
- des réactions non anonymes aux enquêtes écrites ayant trait à la satisfaction des patients et ne pouvant pas être considérées comme sans engagement

### Accusé de réception

Lors de la réception d'une plainte écrite, un accusé de réception est transmis dans les 5 jours ouvrables.

En cas de plainte verbale, il est convenu de commun accord avec le plaignant des modalités de suivi concrètes.

### Ouverture du dossier et enregistrement

Le médiateur enregistre chaque plainte dans un progiciel informatisé et constitue un dossier de plainte. Ce progiciel est sécurisé et offre les garanties nécessaires en termes de secret professionnel.

Pour chaque plainte, conformément à la législation (art. 6 §1 de l'A.R. du 8 juillet 2003), au moins les données suivantes sont enregistrées :

- l'identité du patient et le cas échéant de la personne de confiance
- la date de réception de la plainte
- la nature et le contenu de la plainte
- la date du traitement de la plainte
- le résultat du traitement de la plainte

### Réception d'informations – déroulement de la médiation

Une fois qu'un dossier de médiation a été ouvert, le médiateur reste propriétaire du dossier et en coordonne le traitement.

Le médiateur collecte les informations qu'il juge nécessaires dans le cadre de la médiation.

Il a pour ce faire la possibilité d'entrer librement en contact avec toutes les personnes et/ou services concernés par la plainte.

Le médiateur tente d'aboutir dans un délai raisonnable à une solution ou un résultat acceptable par toutes les parties à l'issue d'une procédure de médiation, l'objectif supérieur étant l'amélioration de la qualité interne.

Si le plaignant signale des faits uniquement dans un souci d'amélioration pour l'avenir, la plainte est transmise pour information et action au(x) responsable(s) départemental (départementaux) compétent(s) ou au(x) prestataire(s) de soins.

Pendant le déroulement de la médiation, le médiateur assure le suivi, le feed-back et l'information au plaignant et à la (aux) personne(s) accusée(s).

Le médiateur informe le plaignant ainsi que la (les) personne(s) accusée(s) du résultat de la médiation de la plainte de la manière qu'il juge la plus adéquate en fonction du dossier concret (verbalement/par écrit).

Si la médiation ne permet pas d'aboutir à une solution, le médiateur informe conformément aux dispositions légales (art. 11 § 1 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits des patients) le plaignant des possibilités pour le traitement ultérieur de sa plainte.

L'article 16 § 2 (5°) de la loi du 22 août 2002 prévoit que les plaintes au sujet du fonctionnement de la fonction de médiation de l'az groeninge en matière de « Droits du patient » peuvent être déposées auprès de la Commission fédérale « Droits du patient » (coordonnées sur [www.health.fgov.be](http://www.health.fgov.be)).

## **Autres caractéristiques du fonctionnement de la médiation**

En cas de plaintes susceptibles de mettre en cause la responsabilité de l'hôpital et/ou exprimant une éventuelle implication de la presse, le médiateur informe le directeur général et, en son absence, le membre de la direction de l'az groeninge qui est de garde.

En cas de plaintes susceptibles de mettre en cause la responsabilité d'un médecin de l'hôpital et/ou exprimant une éventuelle implication de la presse, le médiateur informe le directeur médical et, en son absence, le membre de l'équipe médicale ayant la qualité de médecin-chef de garde au sein de l'az groeninge.

En cas de plaintes contenant des éléments pénaux, le médiateur implique le directeur général – et en son absence le membre de la direction de l'az groeninge qui est de garde – dans la suite de la procédure.

## **5. Rapport annuel du médiateur**

### **Contenu**

Chaque année, le médiateur établit sur la base de l'enregistrement des plaintes un rapport conforme au modèle imposé par la Commission fédérale « Droits du patient ».

Le rapport contient obligatoirement, outre des informations sommaires relatives à l'institution, un aperçu du nombre de plaintes, de l'objet des plaintes et du résultat de l'intervention du médiateur au cours de l'année civile écoulée. Ce rapport fait par ailleurs état des difficultés rencontrées par le médiateur dans l'exercice de sa mission et des éventuelles recommandations pour y remédier, ainsi que des recommandations visant à prévenir la répétition de manquements pouvant donner lieu à une plainte. Dans une annexe facultative, le médiateur peut s'il le souhaite encore apporter des précisions au sujet du fonctionnement de son service.

En fonction de la gestion des plaintes dans le contexte de l'institution, le médiateur établit chaque année un rapport dont fait partie le rapport annuel précité et dans lequel il décrit le vaste champ d'action du service de médiation de l'az groeninge. Ce rapport fait donc état tant des contacts ayant trait aux droits visés dans la loi relative aux droits du patient que de tous les autres contacts avec le service de médiation.

### **Protection de la vie privée**

Le rapport annuel ne contient aucun élément permettant d'identifier les personnes physiques impliquées dans le traitement de la plainte.

### **Dépôt du rapport – publicité**

Le rapport annuel conforme au modèle imposé par la Commission fédérale « Droits du patient » et aux dispositions en la matière doit être transmis à la Commission fédérale « Droits du patient » au plus tard pour le 30 avril suivant la fin de l'année à laquelle le rapport a trait.

Le rapport annuel doit pouvoir être consulté au sein de l'hôpital par le médecin-inspecteur.

Le rapport annuel détaillé est, au plus tard pour le 30 avril suivant la fin de l'année à laquelle il a trait, transmis au Conseil d'administration, au directeur médical, à la direction et au conseil médical de l'ASBL az groeninge.

Jan Deleu  
Directeur général

Marie-Dominique De Jaegere  
Présidente du Conseil d'administration