

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

SERVICE DE MEDIATION

OMBUDSDIENST

®

I. DIANT

TEL 02 556 58 18  
FAX 02 556 56 22

Ce règlement intérieur est disponible au service de médiation de la Clinique Ste Anne St Remi pour consultation par les patients, les collaborateurs de la clinique et toute personne intéressée.

### 1. Définition de la fonction

Gestion des plaintes des patients

### 2. Références légales

Le service de médiation est 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.

### 3. Caractéristiques

Le service de médiation a pour mission principale de garantir aux patients de l'institution l'exercice de leur droit de plainte portant sur les droits du patient, à savoir :

- droit à des prestations de soins de qualité
- droit au libre choix du praticien professionnel
- droit à l'information
- droit à l'information du patient sur son état de santé
- droit de consentir librement et de manière éclairée à toute intervention
- droit à la consultation et à la copie du dossier de patient
- droit à la protection de la vie privée
- droit de déposer une plainte auprès de la fonction de médiation

N° DE TEL. GENERAL  
ALGEMEEN  
TELEFOONNUMMER  
02 556 51 11

N° DE FAX GENERAL  
ALGEMEEN FAXNUMMER  
02 556 56 22



Le service de médiation mène sa mission dans les conditions d'expertise, d'indépendance, d'impartialité, de neutralité et de secret professionnel prescrites par la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient.

#### 4. Procédure

Le patient qui souhaite déposer une plainte peut le faire :

- \* par écrit au médiateur
- \* oralement au médiateur
- \* par téléphone au médiateur.

Un rendez-vous peut être pris par téléphone au 02 556 58 18 chaque jour ouvrable de 9h à 16h. Dans la mesure des possibilités les patients seront reçus sans rendez-vous.

Chaque plainte sera traitée dans un délai maximum d'un mois. Après renseignements obtenus dans le cadre d'une enquête interne, le médiateur adressera au plaignant les éléments de réponse dont il dispose. Une rencontre entre soignant – soigné pourrait être organisée. En l'absence d'une médiation réussie, le médiateur informera le patient des différentes alternatives lui étant offertes en matière de règlement de sa plainte.

#### 5. Enregistrement - Rapport

Toutes les plaintes sont enregistrées de manière confidentielle.

Le médiateur rédige chaque année un rapport annuel qui reprend :

- le nombre de plaintes introduites pendant l'année civile qui précède ;
- l'objet de la plainte ;



- les résultats des médiations ;
- les éventuelles recommandations permettant d'éviter que des manquements susceptibles de donner lieu à une plainte ne se reproduisent ;
- les éventuelles difficultés rencontrées lors de sa mission.

Ce rapport respecte les règles d'anonymat de chaque partie.

Ce rapport est transmis dans le courant du mois d'avril au gestionnaire de l'hôpital et aux membres du Comité de Direction ainsi qu'à la Commission fédérale Droits du patient.

#### 6. Les attentes du patient par rapport au traitement de sa plainte.

- \* gratuité de l'intervention du médiateur
- \* traitement correct et respectueux de la plainte
- \* examen impartial des faits
- \* garantie du secret professionnel
- \* information sur l'état d'avancement de la plainte.

