

# Règlement d'ordre intérieur (ROI)

## Médiateur hospitalier

### Table des matières

Règlement d'ordre intérieur (ROI) .....	1
Médiateur hospitalier.....	1
INFORMATION.....	2
Article 1 .....	2
FONCTIONNEMENT .....	2
Article 2 .....	2
Article 5 .....	2
COMPÉTENCE .....	3
Article 6 .....	3
PROCÉDURE.....	4
Article 8 .....	4
Article 10 .....	4
RAPPORTS.....	6
Article 15 .....	6

## INFORMATION

### Article 1

Les patients doivent être informés de la possibilité d'avoir recours au médiateur hospitalier. Les informations seront consultables sur le site internet du médiateur ainsi que sur les sites internet des hôpitaux.

Les hôpitaux communiqueront aux patients, sur simple demande et via les brochures d'accueil, les coordonnées du médiateur.

## FONCTIONNEMENT

### Article 2

Le médiateur fonctionne en toute indépendance par rapport aux hôpitaux. Le médiateur ne reçoit dès lors aucune instruction des hôpitaux. Le médiateur traite le dossier de manière neutre et impartiale.

Le médiateur est tenu au secret professionnel.

### Article 3

Chaque hôpital désigne en son sein, s'il le désire, une personne de contact qui sera le principal interlocuteur du médiateur.

Le médiateur pourra toutefois, chaque fois qu'il le souhaite, entrer directement en contact avec toutes les personnes concernées par la plainte ou avec toutes les personnes pouvant fournir des précisions utiles.

### Article 4

Le plaignant a droit :

- à une intervention gratuite de la part du médiateur,
- 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 médiateur,
- à un accusé de réception de sa réclamation, dans les sept jours ouvrables,
- à une explication claire en cas de refus de la part du médiateur de traiter sa réclamation,
- à sa demande, à l'information au sujet de l'état d'avancement de son dossier, à tous les stades du traitement de la plainte,
- au respect de sa vie privée.

### Article 5

Toute plainte se rapportant à des faits antérieurs à la date d'entrée en vigueur de la loi du 22

août 2002 relative aux droits des patients ne sera pas prise en compte par le médiateur.

La procédure décrite ci-après pourra être simplifiée si :

- la réclamation n'est manifestement pas fondée, soit qu'elle est totalement fantaisiste, soit qu'elle est exclusivement vexatoire ou diffamatoire,
- la réclamation est exactement la même qu'une réclamation déjà écartée par le médiateur et ne contient pas de faits nouveaux.

## COMPÉTENCE

### Article 6

Le Médiateur 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.

Il s'agit de plaintes en relation avec les soins dispensés par tous les praticiens professionnels hospitaliers.

### Article 7

Le Médiateur ne traite pas les plaintes faisant l'objet d'une procédure en justice ou ayant donné lieu à une décision judiciaire. Si en cours de traitement d'une plainte, le patient/plaignant souhaite introduire une action en justice, le traitement du dossier sera immédiatement clôturé par le Médiateur.

## PROCÉDURE

### Article 8

Le patient ou son représentant, tel que visé au chapitre IV de la loi du 22 août 2002 relative aux droits des patients, peut déposer plainte :

- par écrit au médiateur (courrier traditionnel, fax, courriel, site du Médiateur hospitalier),
- oralement, au siège du médiateur,
- oralement lors des permanences du médiateur,
- par téléphone,
- par écrit à la Direction générale de l'hôpital.

En cas de plainte orale, le médiateur rédige une note reprenant le résumé de la plainte et la soumet à la signature du patient, au besoin, par courrier. La plainte sera prise en considération dès réception du document dûment signé par le plaignant.

Dans l'hypothèse où le plaignant s'adresserait directement à la Direction de l'hôpital, celle-ci s'engage à transmettre la plainte au médiateur dans les trois jours ouvrables.

### Article 9

Le médiateur s'engage à adresser au plaignant un accusé de réception dans les sept jours ouvrables de la réception de sa plainte.

Le médiateur s'engage à informer les Directions générale et médicale ainsi que la personne de référence, de toute plainte introduite et ce, dans les sept jours ouvrables.

Pour chaque plainte, les données suivantes sont encodées :

- l'identité et la qualité du plaignant ou de son représentant, c'est-à-dire ses nom et prénom, son adresse complète, sa nationalité, son numéro de téléphone ou tout autre moyen de communication (numéro de télécopie, adresse électronique, numéro "NIS"),
- date et objet de la plainte,
- les démarches préalables éventuelles accomplies par le plaignant,
- le déroulement chronologique des faits,
- la date de réception de la plainte,
- les diverses étapes de la procédure,
- la date de finalisation du traitement de la plainte,
- le résultat du traitement de la plainte.

### Article 10

Dans le cas où l'hôpital a choisi une personne de référence, le point de vue de celle-ci est formulé à l'attention du médiateur dans les dix jours de l'envoi de la plainte, la date de la poste faisant foi. Ladite position contient une description des faits, toutes justifications utiles

et le cas échéant, une proposition d'arrangement à l'amiable.

En outre, le médiateur se réserve le droit de prendre toute initiative pour consulter, rencontrer les personnes susceptibles de lui apporter des informations utiles complémentaires, comme cela est précisé à l'article 12 du présent règlement.

Si l'hôpital n'a pas formulé son point de vue endéans ledit délai, le médiateur envoie un rappel et demande une réponse dans les cinq jours. L'hôpital peut indiquer, justification à l'appui, qu'il ne pourra se prononcer dans le délai imparti, le médiateur pouvant alors accorder un délai supplémentaire.

Si la personne de référence ne transmet pas sa position et ne demande pas de délai supplémentaire, le médiateur contactera les Directions générale et médicale afin de redéfinir la suite à réserver au dossier.

A défaut de prise de position par la Direction, le médiateur clôturera le dossier et en informera le plaignant.

Si il n'y a pas de personne de référence, le médiateur entame immédiatement la procédure après en avoir informé les Directions Générale et Médicale de l'hôpital.

Chaque plainte est traitée dans un délai raisonnable et finalisée dans les six mois. Le médiateur peut prolonger ce délai de traitement, si nécessaire. En cas de prolongation du délai, le médiateur en informe l'hôpital et le plaignant, justification à l'appui.

#### Article 11

Le médiateur pourra entendre personnellement le plaignant et toute personne concernée par l'objet de la plainte. Il pourra notamment entendre les praticiens professionnels concernés, après en avoir informé les responsables hiérarchiques.

Le médiateur pourra, s'il l'estime nécessaire, provoquer une ou plusieurs entrevues entre les parties concernées en fixant la date et le lieu où cette entrevue se déroulera.

Le médiateur pourra recueillir l'avis d'experts.

Pour compléter le dossier, le médiateur peut à tout moment demander à l'hôpital de lui fournir diverses informations complémentaires. Ces informations doivent être transmises dans un délai raisonnable à compter de la date de la demande.

En cas d'impossibilité de respecter ce délai, l'hôpital s'engage à en informer le médiateur en précisant les motifs et la date à laquelle les informations demandées seront disponibles.

#### Article 12

Si un arrangement à l'amiable a pu aboutir, le médiateur en prend acte et en informe, par écrit, toutes les parties.

En aucun cas, l'hôpital ne tentera d'arriver à un arrangement à l'amiable avec le plaignant sans l'intermédiaire du médiateur. Il peut cependant formuler une proposition de conciliation au médiateur qui en fera part au plaignant.

#### Article 13

En cas d'échec de la tentative de médiation, le médiateur clôture le dossier et en informe par écrit les parties.

En cas d'échec de la tentative de médiation, le médiateur adresse, s'il y a lieu, une recommandation motivée. La recommandation est transmise par écrit à la personne de contact et/ou aux Directeurs général et médical..

#### Article 14

L'hôpital informe le médiateur de la suite qu'il réservera aux conclusions et recommandations de la plainte et ce, par écrit dans un délai de 15 jours.

## RAPPORTS

### Article 15

Chaque semestre, le médiateur rédige un rapport intermédiaire pour chaque hôpital avec un relevé du nombre de plaintes, l'objet des plaintes, le résultat de ses actes et le suivi des recommandations. Les difficultés rencontrées par le médiateur dans l'exercice de sa mission et les recommandations éventuelles pour y remédier peuvent également y être reprises. Le rapport mentionne les recommandations du médiateur, en ce compris celles visées à l'article 11 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, ainsi que les suites y réservées.

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 Directeur général, au Directeur médical et à la personne de référence.

Le rapport est destiné à l'usage interne des hôpitaux concernés.

### Article 16

Le rapport annuel, outre les éléments repris dans le rapport semestriel, comprendra également le résultat de ses actions pendant l'année civile écoulée.

Il sera transmis au plus tard dans le courant du quatrième mois de l'année civile qui suit :

1. au Directeur général, au Directeur médical et à la personne de contact,
2. à la Commission fédérale « Droits du patient » comme visé à l'article 16 de 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.

### Article 17

Un rapport annuel consolidé relatif aux différents hôpitaux, faisant appel au médiateur, sera également rédigé.

Ce rapport est destiné à l'usage interne des hôpitaux concernés.