

---

## **Fonction de médiation**

### **Règlement d'ordre intérieur**

---

#### **Références légales**

Le service de médiation est créé en vertu des dispositions de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient et de l'article 70, quater de la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987 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.

#### **Article 1er**

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, tels que décrits par la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, à savoir :

- le droit à des prestations de qualité ;
- le droit au libre choix du praticien professionnel ;
- le droit à l'information du patient sur son état de santé ;
- le droit de consentir librement et de manière éclairée à toute intervention ;
- le droit à la tenue et à la conservation d'un dossier de patient ;
- le droit à la consultation et à la copie du dossier de patient ;
- le droit à la protection de la vie privée ;
- le droit au soulagement de la douleur.

Les plaintes doivent porter sur un aspect médical, infirmier ou sur une autre profession de santé liée à la dispensation des soins (remarque : les professions visées sont les professions reconnues par l'AR n°78). En matière de facturation, le service contentieux – service de facturation est compétent.

#### **Article 2**

Le service de médiation, pour les trois sites de SILVA medical (Clinique du Bois de la Pierre, Clinique de la Forêt de Soignes et Hôpital du Scheutbos), est nommé et 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.

#### **Article 3**

Lorsqu'un patient s'adresse à la fonction de médiation, le médiateur met tout en œuvre pour tenter de concilier les parties. Il encourage celles-ci à reprendre contact pour tenter de trouver une solution elles-mêmes.

Si cette conciliation par les parties elles-mêmes n'est pas souhaitée ou si elle n'aboutit pas, le médiateur reçoit la plainte du patient et lui donne toute information utile pour le suivi de sa plainte.

Dans toute la mesure du possible, le médiateur propose, dans un délai raisonnable, une solution amiable aux parties. Si cette solution ne satisfait pas les parties, le médiateur informe le plaignant des autres possibilités de recours dont il dispose.

#### **Article 4**

Le patient qui souhaite déposer une plainte, peut le faire de manière écrite (de préférence) ou orale (dans ce cas, le plaignant veille à ce que l'objet de la plainte soit le plus explicite possible). Il peut se faire accompagner d'une personne de confiance de son choix.

#### **Article 5**

Dès la réception de la plainte, le médiateur accusera bonne réception de la plainte au patient. Il communique la plainte et son objet à la (aux) personne(s) concernée(s).

#### **Article 6**

Pour chaque plainte, le médiateur enregistre au moins les données suivantes :

- l'identité du plaignant et le cas échéant, celle de la personne de confiance qui l'assiste ;
- la date de réception de la plainte ;
- la nature et le contenu de la plainte ;
- la date de finalisation et le résultat du traitement de la plainte.

#### **Article 7**

Afin de trouver une solution adéquate à la plainte, le médiateur exerce sa mission de médiation de manière diligente. Il a la possibilité d'entrer en contact avec toutes les personnes concernées par la plainte. Le médiateur peut consulter le dossier médical dans le respect du secret médical.

#### **Article 8**

Un rendez-vous peut-être pris par téléphone au n° 0800 94 375 ou par mail, à l'adresse suivante : [catherine.libouton@silva-medical.be](mailto:catherine.libouton@silva-medical.be).

#### **Article 9**

Le service de médiation rédige chaque année un rapport qui reprend :

- le nombre de plaintes introduites pendant l'année civile qui précède ;
- l'objet des plaintes ;
- 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 l'exercice de la mission de médiation.

Ce rapport garantit l'anonymat de toutes les personnes concernées ou impliquées par les plaintes.

### **Article 10**

Ce rapport est transmis au plus tard dans le courant de chaque mois d'avril, au gestionnaire de l'hôpital, au médecin chef, à la direction, au conseil médical ainsi qu'à la Commission communautaire commune.