

## Médiation

### Article 1

L'objet du présent règlement d'ordre intérieur est de fixer les règles d'organisation, de fonctionnement et de procédés du service de médiation hospitalière à la Clinique Saint-Jean.

### Article 2

Le présent règlement d'ordre intérieur est disponible sur le site internet de la Clinique Saint-Jean, à l'accueil central de la Clinique Saint-Jean et au service de médiation pour consultation par les patients, collaborateurs de la Clinique Saint-Jean et toute personne intéressée.

### Article 3

Les patients doivent être informés de la possibilité d'avoir recours au service de médiation. Les informations seront consultables sur le site internet de la Clinique Saint-Jean. L'hôpital communiquera aux patients, sur simple demande et via les brochures d'accueil, les coordonnées du service de médiation hospitalière.

### Article 4

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

- par écrit (courrier traditionnel, fax, courriel) auprès du service de médiation;
- oralement lors des permanences du service de médiation;
- par téléphone (lors des permanences téléphoniques du médiateur ou sur le répondeur en dehors des heures de permanence);

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

Le service de médiation hospitalière de la Clinique Saint-Jean est accessible 5 demi-journées, par semaine, selon un horaire disponible à l'accueil et sur le site internet de la Clinique. En dehors de cet horaire, le plaignant peut laisser son message sur le répondeur téléphonique et le service de médiation contactera le plaignant dans les plus brefs délais.

Le service de médiation traitera également, bien qu'elle ne lui ait pas été adressée initialement, toute plainte formulée par un patient ou son représentant au sein de la Clinique, moyennant le consentement de ce patient et/ou de son représentant.

### Article 5

Le service de médiation est créé en vertu des dispositions de la loi relative 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.

### Article 6

Le service de médiation a pour mission 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 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 et
- droit à la prise en charge de la douleur.

En accord avec la Direction de la Clinique Saint-Jean, le service de médiation peut traiter des plaintes concernant les aspects logistique, financier et administratif auxquels le patient est susceptible d'être confronté dans le cadre hospitalier et des plaintes pouvant concerner toute personne ayant une activité dans la Clinique Saint-Jean.

- faciliter dans un délai raisonnable la recherche d'une solution amiable aux parties. En l'absence de solution ou si la solution ne satisfait pas les parties, le service de médiation informe le plaignant des autres possibilités existantes pour traiter sa plainte.
- communiquer toutes informations utiles sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la fonction de médiation.
- formuler des recommandations pour éviter la répétition de manquements pouvant donner lieu à une plainte.

Le service de médiation traite le dossier de manière neutre et impartiale.

Le service de médiation est tenu au secret professionnel, également vis-à-vis du Directeur Médical et des autres membres de la direction de la Clinique Saint-Jean.

#### Article 7

Le service de médiation pourra, chaque fois qu'il le souhaite, entrer directement en contact avec toutes les personnes concernées par la plainte, avec toutes les personnes pouvant fournir des précisions utiles ainsi qu'avec des experts extérieurs à l'institution.

#### Article 8

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 de sa réclamation, dans les sept jours ouvrables;
- à une explication claire en cas de refus de la part du service de médiation 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.

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 et pour les besoins de la rédaction du rapport annuel.

#### Article 9

Toute plainte se rapportant à des faits antérieurs à la date d'entrée en vigueur de la loi relative aux droits des patients ne sera pas prise en compte par le service de médiation.

La procédure de traitement des plaintes décrites dans le présent règlement 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.

#### Article 10

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

#### Article 11

Le service de médiation s'engage à adresser, sur demande du plaignant un accusé de réception dans les sept jours ouvrables de la réception de sa plainte.

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, adresse complète, numéro de téléphone ou tout autre moyen de communication (numéro de fax, adresse électronique, numéro "NIS" ...);
- 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.

#### Article 12

Chaque plainte est traitée de manière diligente dans un délai raisonnable.

#### Article 13

Le service de médiation pourra, s'il l'estime nécessaire, proposer une ou plusieurs entrevues entre les parties concernées par la plainte et, moyennant leur consentement respectif, en fixer la date et le lieu. Dans la mesure où cela s'avère nécessaire pour que le service de médiation puisse répondre à une plainte, le service de médiation peut demander à la Clinique Saint-Jean ou aux services et prestataires concernés de lui fournir diverses informations complémentaires. Ces informations doivent être transmises dans un délai raisonnable à compter de la date de la demande. £

#### Article 14

Si un arrangement à l'amiable a pu aboutir, le service de médiation en prend acte et en informe, par écrit ou oralement, toutes les parties.

Lorsqu'une médiation est en cours, la Clinique Saint-Jean s'interdit d'arriver à un arrangement à l'amiable avec le plaignant sans l'intermédiaire du service de médiation. Il peut cependant formuler une proposition de conciliation au service de médiation qui en fera part au plaignant.

#### Article 15

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

En cas d'échec de la tentative de médiation, le service de médiation adresse, s'il y a lieu, une recommandation motivée. La recommandation est transmise par écrit, par mail ou oralement à la Direction Générale et Médicale.

#### Article 16

Le service de médiation formule des recommandations à l'attention de la Direction et des responsables de la Clinique Saint-Jean en matière d'amélioration de la qualité des soins et de la satisfaction des patients.

#### Article 17

La Clinique Saint-Jean informe le service de médiation de la suite qu'il réservera aux conclusions et recommandations de la plainte.



### Article 18

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 du service de médiation, en ce compris celles visées à l'article 11 de la Loi 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 :

1. au Directeur Général, au Directeur Médical,
2. la Commission fédérale « Droits du patient » comme visé à l'article 16 de la Loi relative aux droits du patient.

Le rapport annuel doit pouvoir être consulté à l'intérieur de la Clinique Saint-Jean par le médecin inspecteur compétent.