

---

**RÈGLEMENT D'ORDRE INTÉRIEUR DE LA FONCTION DE MÉDIATION DROITS DU PATIENT  
ATTACHÉE AUX PLATES-FORMES DE CONCERTATION EN SANTE MENTALE**

**PLATE-FORME DE CONCERTATION EN SANTE MENTAL DU BRABANT WALLON**

---

La fonction de médiation est créée sur la base de l'article 11 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, de l'article 70 quater de la loi sur les hôpitaux coordonnée le 7 août 1987 et de l'arrêté royal du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre.

L'objet du présent règlement intérieur est de fixer les règles d'organisation, de fonctionnement et de procédures dans le cadre de la fonction de médiation au sein des institutions qui ont conclu une convention avec la Plate-forme de concertation en santé mentale du Brabant wallon. Cfr Annexe 1.

Le présent règlement a été :

- soumis à l'approbation du conseil d'administration de la Plate-forme en date du 14/10/2019
- transmis, pour information, à la Commission fédérale « Droits du patient » en date du 21/10/2019.

Ce règlement est disponible et consultable au siège administratif de la Plate-forme et sur le site <https://plateformesamentalebw.be/>. Il est communiqué aux institutions concernées.

## ***1. Définitions de termes utilisés***

---

**La loi :** loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient.

**Les droits du patient :**

- 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, la consultation et la copie du dossier patient
- droit à la protection de la vie privée
- droit d'introduire une plainte auprès de la fonction médiation

- droit de recevoir de la part du professionnel de la santé, les soins les plus appropriés visant à prévenir, écouter, évaluer, prendre en compte, traiter et soulager la douleur.

**L'arrêté royal** : arrêté royal du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre.

**L'Arrêté royal des Plates-formes** : Arrêté royal du 10 juillet 1990 fixant les normes d'agrément applicables aux associations d'institutions et de services psychiatriques.

**Le médiateur** au sens de la loi sur les droits du patient : personne engagée par la Plate-forme de concertation en santé mentale du Brabant wallon et selon les modalités fixées par le règlement d'ordre intérieur, ci-après dénommé « ROI » pour exercer la fonction de médiation au sein des institutions concernées.

**La médiation** : processus de prévention et de résolution des conflits par l'intermédiaire d'un tiers, neutre et indépendant, qui facilite la communication et amène les parties à sélectionner elles-mêmes une solution amiable et durable.

**L'interpellation**: toute forme de manifestation de mécontentement d'un demandeur par rapport à des soins et/ou des services rendus dans le cadre de la prise en charge.

**Le demandeur** peut être (après vérification du médiateur) :

- le patient (éventuellement accompagné de sa personne de confiance ou d'un proche)
- son représentant légal en application de l'article 14 de la loi (parents, tuteur, mandataire, administrateur de la personne, époux, cohabitant,...)
- l'époux, le partenaire cohabitant légal, le partenaire et les parents jusqu'au deuxième degré inclus en cas de décès du patient
- un praticien professionnel.

**Les praticiens professionnels**: Toute personne du corps médical, infirmier ou liée à la dispensation des soins au sens de l'AR du 8 juillet 2003.

## 2. Missions, caractéristiques et compétences de la fonction de médiation

### **Missions**

La fonction de médiation a pour mission de garantir aux patients le droit de poser une question ou de déposer une plainte en relation avec l'exercice des droits du patient.

Selon les termes de l'article 11 de la loi, les missions du médiateur sont les suivantes :

- la prévention des questions et des plaintes par le biais de la promotion de la communication entre le patient et le professionnel ;
- la médiation concernant les plaintes en lien avec l'exercice des droits cités par l'article 1 de ce ROI, en vue de trouver une solution
- l'information quant aux possibilités de règlement de la plainte en l'absence de solution ;
- l'information sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la fonction médiation ;
- la formulation de recommandations permettant d'éviter que les manquements susceptibles de donner lieu à une plainte ne se reproduisent.

### **Caractéristiques**

Le médiateur intervient dans le cadre de la médiation pour aider les parties en cause à communiquer entre elles et à trouver, dans un climat serein, une solution amiable et durable au problème faisant l'objet de la demande.

- Le médiateur ne peut avoir été concerné par les faits et personnes qui font l'objet de l'interpellation. Si c'est le cas pour une interpellation particulière, le médiateur en concertation avec les responsables de la plate-forme laissera traiter cette demande par un autre médiateur.
- Le médiateur exerce sa fonction en toute indépendance.
- Le médiateur fait preuve d'impartialité dans sa relation avec les parties concernées. Le médiateur ne prend pas position au cours du processus mais rappelle la loi, si nécessaire.
- Le médiateur fait également preuve de neutralité.
- Le médiateur est tenu de respecter le secret professionnel et assure la confidentialité des données.
- Le médiateur ne peut être sanctionné pour des actes accomplis dans le cadre de l'exercice correct de ses missions.

### **Compétences**

- Le médiateur doit remplir les exigences des articles 12 et 13 de l'Arrêté royal. Il doit à tout le moins être titulaire d'un diplôme de l'enseignement supérieur non universitaire de type court ou avoir déjà rempli la fonction de médiation en santé mentale, avant la publication de l'AR.
- Le médiateur ne peut pas traiter une interpellation si celle-ci fait l'objet d'une procédure judiciaire en cours sauf si le magistrat chargé du traitement de cette interpellation a accordé un délai aux parties pour tenter une médiation. Toute plainte, en cours d'examen, sera immédiatement clôturée si une action en justice est introduite.

### 3. *Interpellation*

---

Le médiateur favorise, dans un premier temps, le contact direct entre les personnes concernées.

La demande est adressée ou transmise au médiateur, soit par voie orale soit par écrit. Le médiateur accuse réception de l'interpellation.

Le patient peut se faire assister par une personne de confiance désignée par lui (article 9§2 de la loi et article 15 de l'AR). Un patient qui n'est pas en état d'exercer ses droits en personne peut se faire représenter comme prévu par le chapitre IV de la loi.

Pour chaque interpellation introduite, les données suivantes sont enregistrées par le médiateur :

- l'identité du patient et le cas échéant celle de la personne de confiance,
- date de réception de la plainte,
- la nature et le contenu de la plainte,
- le résultat du traitement de la plainte,
- la date de finalisation du traitement.
- (éventuellement d'autres données enregistrées : ex quel droit patient est concerné.....)

Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de l'examen de la plainte ne sont conservées que pendant le temps nécessaire au traitement de celle-ci et aux nécessités de la rédaction du rapport annuel (article 8 de l'Arrêté royal).

Le médiateur recueille auprès des personnes impliquées, les éléments qu'il estime nécessaires pour traiter correctement la plainte.

Le médiateur traite la plainte dans un délai raisonnable compte-tenu des différentes démarches nécessaires à la résolution de la difficulté et de l'organisation de la fonction.

Le médiateur a une obligation de moyens et non de résultats. En cas d'échec de la médiation, le médiateur se tient à disposition pour informer le demandeur des instances compétentes et des recours existants pour le règlement de sa plainte.

Le recours à la fonction de médiation est gratuit.

**Enregistrement des données :**

Toutes les données récoltées pendant le processus de médiation le sont en conformité avec la réglementation européenne - RGPD.

#### *4. Rapport annuel du médiateur*

---

Un rapport annuel est rédigé par le médiateur. Il contient un relevé du nombre de plaintes introduites, l'objet des plaintes et le résultat des actes posés pendant l'année civile précédente dans le cadre de la fonction.

Le rapport mentionne les recommandations du médiateur, notamment celles visant à éviter que les manquements susceptibles de donner lieu à une plainte ne se reproduisent ainsi que la suite qui y a été réservée.

Le rapport ne peut contenir des éléments par lesquels la ou les personne(s) physique(s) concernée(s) par le traitement de la plainte pourrai(en)t être identifiée(s). Les données reprises sont anonymisées.

Le rapport est transmis au plus tard dans le courant du mois d'avril de chaque année au gestionnaire, au médecin chef, à la direction et au conseil médical de l'hôpital ou de l'institution concernée, à la Région wallonne.

Il doit pouvoir être consulté à l'intérieur de l'hôpital par le médecin-inspecteur compétent.

Un rapport anonymisé et global est également transmis chaque année à la Plate-forme.

#### *5. Soutien de la fonction de médiation*

---

L'institution et la Plate-forme veillent à ce que soient remplies les exigences organisationnelles nécessaires au fonctionnement adéquat de la fonction de médiation, conformément à l'article 14 de l'A.R. du 8 juillet 2003.

Les principes suivants sont respectés :

**Accessibilité au médiateur par le patient et le praticien professionnel**

Le service de médiation est accessible aux patients, aux familles, aux représentants et aux praticiens professionnels.

### **Accessibilité du médiateur aux patients et aux praticiens professionnels**

L'institution donne au médiateur la possibilité de parler sans contrainte à tous les patients et les praticiens professionnels.

Dans tout cas de privation de liberté (ex : isolement, privation de Gsm, statut du patient,...), le médiateur doit pouvoir entrer en contact avec le patient, de manière libre et éclairée, compte tenu des informations transmises par l'équipe soignante.

Le médiateur a accès à tous les services et personnes de l'institution utiles pour le traitement des plaintes ou des questions posées par les patients ou leurs représentants légaux pour l'exercice de ses missions.

Ses missions étant : la prévention, la médiation concernant les plaintes, l'information aux patients, aux représentants légaux et aux praticiens professionnels, information sur la procédure à la médiation et la formulation de recommandations.

### **Accessibilité donnée par l'infrastructure**

Le médiateur dispose d'un local facilement accessible, et où une conversation à caractère confidentiel peut avoir lieu. L'usage du téléphone et une connexion Internet sont souhaitables. Si le local est partagé avec d'autres personnes, les accords au sujet du partage du temps d'occupation de celui-ci doivent être clairs.

L'institution en collaboration avec la Plate-forme et le médiateur sont responsables de la publicité donnée à la fonction de médiation, sous toutes ses facettes. L'institution s'engage à rendre visible le service de médiation dans l'institution et sur le site internet de l'institution.

L'institution donne aux patients, aux proches, aux familles et aux praticiens professionnels suffisamment de moyens de contacter la fonction de médiation.

### **Accessibilité donnée par la Plate-Forme**

La Plate-forme et les institutions veillent au bon déroulement de la fonction de médiation.

Pour ce faire, ils s'engagent :

- à ce que le médiateur puisse disposer des conditions matérielles nécessaires à l'exercice de sa fonction en adéquation avec les moyens de l'institution.
- Le médiateur dispose d'une adresse électronique propre et exclusive (article 5 de l'AR du 8 juillet 2003) hors institution.

- à ce que tout patient soit pleinement informé de l'accessibilité du service de médiation, ainsi que des possibilités d'avoir recours à la Commission fédérale « Droits de patients », conformément à l'article 14 de l'arrêté royal du 8 juillet 2003.
- à soutenir les actions de visibilité initiées par le médiateur.
- à garantir l'indépendance du médiateur.
- qu'en cas de litige, il incombe à la plateforme de faire appel à un tiers en son sein qui soit neutre vis-à-vis du différend entre l'institution et le médiateur.
- à assurer les réunions régulières du Comité d'accompagnement auquel le médiateur pourra s'adresser quand des difficultés de fonctionnement se présentent.

## *6. Coordonnées du médiateur*

---

Rentmeesters Julie  
mediatrice.pfsmbw@gmail.com  
0495/ 66 22 01

## **Annexe 1. Liste des institutions ayant accès à la fonction de médiation organisée par la Plate-forme de concertation en santé mentale du Brabant wallon**

### **Hôpitaux.**

Le Domaine, Chemin Jean Lanneau 39 à 1420 Braine-L'Alleud

La Petite Maison, rue des acacias 8 à 1450 Chastre

Le Centre Neurologique William Lennox, Allée de Clerlande 6, 1340 Ottignies

Feux follets, 27 Place Quinet, 6220 Wangenies

### **Les IHP.**

Le Hêtre Rouge, rue Jules Hans 43, 1420 Braine-L'Alleud

Notre Domaine, chemin Jean Lanneau 39 1420 Braine-l'Alleud