

**Règlement intérieur
de la fonction de médiation « Droits du patient »
à l'hôpital St. Nicolas à EUPEN**

I. Dispositions générales

a) **Objet du règlement**

Le présent règlement intérieur fixe les modalités spécifiques de l'organisation, du fonctionnement et de la procédure en matière de plaintes de la fonction de médiation au sein de l'hôpital St. Nicolas à Eupen

b) **Références aux dispositions légales**

Loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient
Article 10 de l'AR du 08 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre
Article 70quater de la loi du 7 août 1987 sur les hôpitaux

c) **Approbation du RI**

Le règlement approuvé sera transmis pour information à la Commission fédérale « Droits du patient ».

d) **Consultation du ROI**

Ce règlement est disponible à l'hôpital St. Nicolas à EUPEN auprès du médiateur Madame Linda EVERS, pour consultation par les patients, les collaborateurs de l'hôpital et chaque personne intéressée.

II. Fonction de médiation

Identité et coordonnées du médiateur :

Madame Linda EVERS
Hufengasse 4-8
4700 EUPEN

Entrée E1 5ème étage

Consultation: chaque mercredi de 09.00 à 12.00 heures

Tél. : 087 599510

Mail : dienst.mediator@hospital-eupen.be

III. Missions et caractéristiques de la fonction de médiation

a) Missions

1. La prévention des questions et des plaintes par le biais de la promotion de la communication entre le patient et le praticien professionnel;
2. La médiation concernant les plaintes en vue de trouver une solution;
3. L'information du patient au sujet des possibilités en matière de règlement de sa plainte en l'absence de solution.
4. La communication d'informations sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la fonction de médiation;
5. La formulation de recommandations permettant d'éviter que les manquements susceptibles de donner lieu à une plainte.

b) Implication

Le médiateur ne peut avoir été concerné par les faits qui font l'objet de la plainte.

c) Indépendance

Le médiateur exerce sa fonction en toute indépendance.

d) Neutralité, impartialité

Le médiateur fait preuve d'une neutralité et d'une impartialité strictes.

e) Secret professionnel

Le médiateur est tenu de respecter le secret professionnel.

f) Autres caractéristiques de la fonction de médiation

Le médiateur exerce sa mission de médiation de manière diligente.

IV. Plainte et médiation

a) Le dépôt

Par voie orale ou écrite.

b) Accusé de réception

Dès la réception de la plainte, un accusé de réception est transmis au patient.

c) Ouverture du dossier et enregistrement

Au moins les données suivantes doivent être enregistrées :

- △ l'identité du patient et, le cas échéant, celui de la personne de confiance
- △ la date de réception de la plainte
- △ la nature et le contenu de la plainte
- △ le résultat du traitement de la plainte

d) Recueil des informations

Le médiateur a la possibilité d'entrer librement en contact avec toutes les personnes concernées par la plainte.

Le médiateur peut recueillir toute information qu'il estime utile dans le cadre de la médiation.

e) Délai de traitement

Le médiateur traite chaque plainte dans un délai raisonnable.

En cas d'échec de la médiation, le médiateur informe le plaignant des autres possibilités de règlement de sa plainte.

V. Rapport annuel du médiateur

a) Contenu

Le rapport contient le relevé du nombre de plaintes, l'objet des plaintes, le résultat des actes du médiateur pendant l'année civile précédente, les recommandations du médiateur ainsi que la suite qui y est réservée.

b) Protection de la vie privée

Le rapport ne peut contenir des éléments par lesquels une des personnes physiques concernée par le traitement de la plainte pourrait être identifiée.

c) Dépôt du rapport

Chaque année, au plus tard le 30 avril.

d) Destinataires

la direction de l'hôpital

le médecin chef

la Commission fédérale « Droits du patient »

e) Publicité

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

VI. Dispositions finales

Le présent règlement est établi en date du 3 janvier 2022 par le médiateur de l'hôpital St. Nicolas à EUPEN.

Linda EVERS – médiateur



Paul Soenen – Directeur général

