

**Règlement intérieur  
de la fonction de médiation « Droits du patient »  
au sein de l'Hôpital St. Nicolas d'Eupen  
et au sein du service palliatif de l'Association d' Oeuvres  
Médico-Sociales de Moresnet**

**Préambule**

Le présent « Règlement intérieur » se base sur l'art. 10 de l' Arrêté Royal du 8 juillet 2003 fixant les conditions auxquelles la fonction de médiateur doit répondre dans les hôpitaux. « *Le médiateur établit un règlement intérieur dans lequel sont fixées les modalités spécifiques de l'organisation, du fonctionnement et de la procédure en matière de plaintes de la fonction de médiation.*

*Le règlement est soumis à l'approbation du gestionnaire de l'hôpital.*

*Le règlement approuvé est transmis pour information à la Commission fédérale « Droits du patient » et est disponible à l'hôpital pour consultation par les patients, les collaborateurs de l'hôpital et chaque personne intéressée. »*

Outre cela, les références aux dispositions légales pour le présent règlement intérieur sont les suivantes :

- Loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient
- Article 71 de la loi coordonnée sur les hôpitaux.

**I. Dispositions générales**

a) **Objet du règlement**

Le présent règlement intérieur fixe dans le cadre de la législation relative aux droits du patient (LDP) d'une part les modalités spécifiques de l'organisation et du fonctionnement de la fonction de médiation et d'autre part la procédure en matière de plaintes au sein de l'Hôpital St. Nicolas d' Eupen et du service palliatif de l'AIOMS de Moresnet.

c) **Règlement intérieur**

Le règlement a été approuvé par le gestionnaire de l'hôpital

- Hôpital St. Nicolas à Eupen: Conseil d'administration du... 13/3/2012
- AIOMS Moresnet : Conseil d'administration du 23 avril 2012

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

d) **Consultation du règlement intérieur**

Le règlement intérieur est disponible auprès du médiateur pour consultation par les patients, les collaborateurs de l'hôpital et chaque personne intéressée.

Outre cela, le règlement intérieur est disponible auprès du secrétariat de direction des deux institutions ainsi que sur le site web de l'Hôpital St. Nicolas d'Eupen.

## II. Fonction de médiation

Identité et coordonnées du médiateur:

Monsieur Dieter Müllender  
Hufengasse 4-8  
4700 Eupen

Entrée E1 5ème étage

Consultations: chaque mercredi de 09.00 à 12.00 heures à Eupen

Tél. : 087 599510

Fax : 087 599298

Mail : [mediator@hospital-eupen.be](mailto:mediator@hospital-eupen.be)

et sur rendez-vous à Moresnet .....

## 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 des manquements soient susceptibles de donner lieu à une plainte.

### b) Implication

Le médiateur ne peut être ou 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

Les données suivantes doivent être au moins 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 toutes informations 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 les suites qui y sont réservées.

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

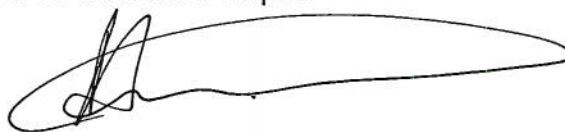
Le présent règlement est établi en date du 3 janvier 2012 par le médiateur de l'Hôpital St. Nicolas d'Eupen et de l'AIOMS de Moresnet.

Pour approbation:

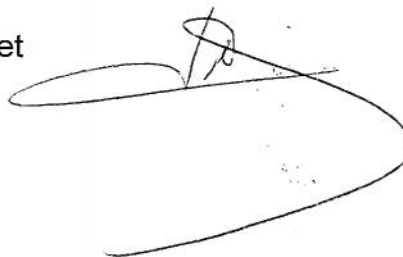
D. Müllender - Médiateur

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'D. Müllender', written over a horizontal line.

D. Havenith – Directeur Hôpital St. Nicolas d'Eupen

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'D. Havenith', written over a horizontal line.

J-M. Kohnen – Directeur AIOMS Moresnet

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'J-M. Kohnen', written over a horizontal line.