### Règlement d'ordre intérieur de la fonction de médiation des plaintes

Nom des institutions :

1. IHP de la région Famenne-Ardenne asbl, Route des Ardoisières 100, 6880 BERTRIX

Reconnu comme : Initiative d'Habitations protégées

1. MSP « Belle-Vue » Vivalia, Avenue de la Libération 39, 6790 ATHUS

Reconnu comme : Maison de Soins psychiatriques

1. IHP du Sud-Luxembourg asbl, Avenue de la Gare 16, 6790 ATHUS

Reconnu comme : Initiative d'Habitations protégées

1. « La Clairière » Vivalia, route des Ardoisières 100, 6880 BERTRIX

Reconnu comme : Hôpital psychiatrique.

1. IHP "Psynergie" asbl, Rue du Commerce 6, 6900 MARCHE

Reconnu comme : Initiative d'Habitations protégées

Dénommés ci-après : "l'institution",

A convenu avec la Plate-forme de Concertation en Santé mentale du Luxembourg, une convention concernant l'organisation de la fonction de médiation (voir copie en annexe).

Cette fonction de médiation est installée dans le cadre de la loi sur les droits du patient du 22 août 2002 (dénommée ci-après "la loi") et conformément aux exigences de l'arrêté royal du 8 juillet 2003 qui modifie l'arrêté royal du 10 juillet 1990, publié au Moniteur Belge du 27 août 2003.

Cette fonction de médiation est exercée par la médiatrice (actuellement Marie-Françoise Meurisse) qui l'exerce au service de la Plate-forme et selon les modalités fixées par le règlement d'ordre intérieur, ci-après dénommé "ROI".

Ce ROI a été approuvé par le Conseil d'administration de la Plate-forme le 27 avril 2005. Ce ROI est transmis pour information à la Commission Fédérale "Droits du Patient" et est conservé au siège administratif de la Plate-forme et dans l'institution, à la disposition des patients, des travailleurs de l'institution et de toute personne intéressée.

Les termes de ce ROI sont en concordance avec les exigences de la Loi et de l'AR.

Article 1 : Mission et champ d'application.

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 ci-­après, tels qu'ils sont décrits par le chapitre III de la loi:

* le droit à des soins de qualité.
* le droit au libre choix du praticien professionnel.
* le droit à l'information concernant son état de santé.
* le droit au consentement libre et éclairé à toute intervention du praticien professionnel moyennant information préalable.
* le droit de consulter son dossier de patient tenu à jour et conservé en lieu sûr.
* le droit à la protection de la vie privée.

Les questions ou les plaintes doivent être posées ou déposées par le patient tel que défini par la loi (article 2).

Celui-ci 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.

Les questions ou les plaintes dans le cadre de la loi concernent les relations juridiques de droit privé ou public dans le cadre des soins de santé prodigués par un travailleur professionnel à un patient (article 3 de la loi).

Article 2 : Missions.

La médiatrice (ou le médiateur) remplit les missions décrites par l'article 11§2 de la loi :

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 lien avec l'exercice des droits cités par l'article 1 de ce ROI, 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 telle que visée en 2°;

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 les manquements susceptibles de donner lieu à une question ou à une plainte, telle que visée au 2°.

Article 3: Vision.

La médiatrice travaille selon la vision de base décrite en annexe.

Article 4 : Fonction de médiation et code de déontologie.

La médiatrice (ou le médiateur) doit remplir les exigences des articles 12 et 13 de l’AR. Elle 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.

La médiatrice (ou le médiateur) ne peut pas être impliquée dans les faits ni auprès des personnes à propos desquels la plainte est déposée. Elle ne peut pas être la personne de confiance d'une personne en cause (article 9§2 de la loi et article 15 de l'AR). Si c'est le cas pour une plainte particulière, la médiatrice en concertation avec les responsables de la plate-forme laissera traiter cette plainte par un(e) autre médiateur (trice).

La médiatrice (ou le médiateur) est tenue de respecter le secret professionnel et de faire preuve de la plus stricte neutralité et impartialité. La médiatrice (ou le médiateur) agit au service de la Plate-forme et ne peut cumuler cette fonction avec aucune autre au sein de l'institution, ni comme employée, ni dans une fonction de direction.

Seule la Plate-forme est habilitée à prendre attitude en matière de litige.

La médiatrice (ou le médiateur) ne peut d'aucune manière être rétribuée pour ses services, ni par le patient, ni par l'institution, ni par le praticien professionnel.

La médiatrice respecte le code de conduite qui se trouve en annexe du présent document.

Article 5 : Organisation.

L'institution et la Plate-forme veillent ensemble à ce que la médiatrice (ou le médiateur) dispose des moyens nécessaires à l'exercice de sa mission, conformément à l'article 14 de l' AR.

Ils veillent à ce que :

1. Le patient reçoive l'information suffisante qui garantit l'accès à la fonction de médiation ; l'information concernant le fonctionnement de la commission fédérale « Droits du patient » est également distribuée comme précisé dans l'article 16 de la loi.

2. La médiatrice (ou le médiateur) traite les plaintes dans un délai raisonnable.

3. Elle (ou le médiateur) a la possibilité d'entrer en contact sans contrainte avec toutes les personnes concernées par une plainte. Le directeur (général) de l'institution est garant de cette possibilité.

4. Elle dispose des moyens administratifs et techniques nécessaires à l'exercice de sa mission.

5. L'institution désigne une personne de contact à laquelle la médiatrice peut adresser ses questions.

Les principes suivants sont respectés :

1. L'institution donne à la médiatrice (ou au médiateur) la possibilité de parler sans contrainte à tous les patients, y compris ceux qui sont en chambre d'isolement, tout en tenant compte des règlements d'ordre intérieur de l'institution.

2. La médiatrice a accès à tous les services et personnes de l'institution utiles pour le traitement des plaintes ou des questions posées par les patients.

3. La médiatrice (ou 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.

4. La médiatrice (ou le médiateur) a accès à toute information relevante utile pour l'exercice de sa mission en tenant compte des ROI de l'institution et de la réglementation sur la protection de la vie privée. Seule la médiatrice (ou le médiateur) a accès aux données personnelles rassemblées dans le cadre des questions ou des plaintes traitées. Elle est responsable de la protection de ces données.

5. L'institution en collaboration avec la Plate-forme et la médiatrice sont responsables de la publicité donnée à la fonction de médiation, sous toutes ses facettes.

6. L'institution donne aux patients suffisamment de moyens de contacter la fonction de médiation.

7. La forme pratique de ces aspects organisationnels est précisée en annexe.

Article 6 : Enregistrement.

La médiatrice est responsable de l'enregistrement des plaintes ou des questions comme prévu par l'article 16 de VAR.

Au minimum les éléments suivants sont enregistrés : identité du patient et éventuellement de sa personne de confiance, date de réception de la plainte ou de la question, type et contenu de la plainte, date de la fin de l'intervention, résultat de l'intervention.

Si le patient le demande, la médiatrice (ou le médiateur) lui donne un avis écrit de réception de sa plainte.

Les données personnelles rassemblées dans le cadre de l'examen de la question ou de la plainte sont conservées seulement durant le temps nécessaire au traitement et à la rédaction du rapport annuel visé par l'article 20 de VAR.

Article 7 : Rapport annuel.

La médiatrice (ou le médiateur) est responsable du rapport annuel de l'institution comme prévu par l'article 20 de VAR. Ce rapport annuel contient une vue sur le nombre de plaintes, l'objet des plaintes, le résultat de ses interventions, les difficultés rencontrées par la médiatrice et ses recommandations. Ce rapport annuel est transmis aux responsables de l'institution. Eventuellement, des actions d'amélioration sont suggérées comme prévu dans l'article 11§2 de la loi.

Le rapport ne peut contenir aucun élément permettant d'identifier une des personnes physiques ayant été mêlée au traitement de la plainte.

La médiatrice (ou le médiateur), l'institution et la Plate-forme sont tenus au secret professionnel en ce qui concerne l'échange d'informations confidentielles dans le cadre de la fonction de médiation.

Article 8 : Recours.

L'institution, la plate-forme de concertation et la médiatrice (ou le médiateur) informent le patient des possibilités de plaintes auprès de la Commission Fédérale Droits des patients. Cette commission traite les plaintes au sujet du fonctionnement des fonctions de médiation.

Article 9 : Modifications.

Les modifications de ce règlement doivent être approuvées par le conseil d'administration de la Plate-forme de concertation. Les modifications à la vision de base et au code de déontologie doivent se faire avec l'approbation des responsables de la Plate-forme et de la médiatrice (ou du médiateur).

Les modifications à l'organisation pratique (voir annexe) doivent se faire avec l'approbation des responsables des institutions et de la médiatrice (ou du médiateur).

Les versions modifiées du règlement aussi bien que de ses annexes seront transmises à toutes les instances en possession de ces documents avec la demande expresse de remplacer les versions précédentes.

Ce règlement entre en vigueur le 1er mai 2005.

Signé en trois exemplaires.

Les signataires déclarent avoir reçus chacun une copie de ce règlement.

Pour l'institution,