

# JUSTEL - Législation consolidée

<http://www.ejustice.just.fgov.be/eli/arrete/2003/07/08/2003022811/justel>

---

Dossier numéro : 2003-07-08/38

## Titre

8 JUILLET 2003. - Arrêté royal fixant les conditions auxquelles la fonction de médiation dans les hôpitaux doit répondre.

Situation : Intégration des modifications en vigueur publiées jusqu'au 07-03-2019 inclus.

Source : SANTE PUBLIQUE, SECURITE DE LA CHAINE ALIMENTAIRE ET ENVIRONNEMENT

Publication : Moniteur belge du 26-08-2003 page : 41864

Entrée en vigueur : 01-11-2003

---

## Table des matières

Art. 1-9

Art. 9\_REGION\_FLAMANDE

Art. 10, 10bis, 11-12

---

## Texte

Article [1](#). § 1er. Conformément à l'article 70quater de la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987, chaque hôpital doit, pour être agréé, disposer d'une fonction de médiation visé à l'article 11 de la loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient, dénommée ci-après loi relative aux droits du patient.

La fonction de médiation doit remplir les conditions prévues par le présent arrêté.

La direction de la fonction de médiation est confiée à une personne nommée par le gestionnaire, dénommée ci-après " médiateur ".

§ 2. La fonction de médiation peut être organisée en commun pour plusieurs hôpitaux à condition qu'un accord de collaboration écrit soit conclu entre les hôpitaux concernés.

§ 3. Afin de satisfaire à la condition fixée à l'article 70quater de la loi sur les hôpitaux, coordonnée le 7 août 1987, il suffit que les hôpitaux psychiatriques garantissent le droit de plainte du patient, tel que visé à l'article 11 de la loi relative aux droits du patient, par le biais de la fonction de médiation de l'association d'institutions et de services psychiatriques en tant que plateforme de concertation comme visé aux articles 11 à 21 inclus de l'arrêté royal du 10 juillet 1990 fixant les normes d'agrément applicables aux associations d'institutions et de services psychiatriques.

[Art. 2](#). Le médiateur doit disposer d'au moins un diplôme de l'enseignement supérieur de type court.

[Art. 3](#). Le médiateur ne peut avoir été concerné par les faits et les personnes qui font l'objet de la plainte. Il est tenu de respecter le secret professionnel et de faire preuve d'une neutralité et d'une impartialité strictes. (Cela signifie, entre autres, qu'il ne prend pas position au cours du processus de la médiation.)

Afin de garantir l'exercice indépendant de sa mission, il ne peut être sanctionné pour des actes accomplis dans le cadre de l'exercice correct de cette mission.

(Afin de ne pas porter atteinte à l'indépendance de la fonction de médiation, la fonction de médiateur est incompatible avec :

- a) une fonction cadre ou de gestion dans un établissement de soins de santé telle que la fonction de directeur, de médecin en chef, de chef du département infirmier ou de président du conseil médical;
- b) l'exercice, à l'hôpital, d'une fonction dans le cadre de laquelle des soins de santé sont dispensés en qualité de

praticien professionnel, tel que visé dans la loi relative aux droits du patient;

c) une fonction ou une activité dans une association qui a la défense des intérêts du patient comme objectif.)

#### Art. 4. L'hôpital veille :

1° à fournir toutes les informations requises pour que la fonction de médiation soit facilement accessible ainsi que des informations relatives au fonctionnement de la Commission fédérale " Droits du patient ", telle que visée à l'article 16 de la loi relative aux droits du patient;

(1°bis : la fonction de médiation à l'hôpital est organisée de façon à ce que le médiateur assure une médiation entre le patient et le praticien professionnel concerné, à partir du moment où la plainte est déposée et jusqu'à la communication du résultat du traitement de la plainte;)

2° à ce que le médiateur ait la possibilité d'entrer librement en contact avec toutes les personnes concernées par la plainte;

3° à ce que le médiateur finalise le traitement de la médiation de la plainte dans un délai raisonnable;

4° à ce que le médiateur dispose (des locaux et) d'un environnement administratif et technique (nécessaires) à l'accomplissement de ses missions, entre autre un secrétariat, des moyens de communication et de déplacement, de la documentation et des moyens d'archivage. (Cela implique en particulier que le médiateur dispose d'un numéro de téléphone propre et exclusif, d'une adresse électronique propre et exclusive et d'un répondeur indiquant les heures auxquelles il peut être contacté. En outre, le médiateur doit disposer d'un espace de réception approprié.)

Art. 5. Le patient peut, assisté ou non en cela par une personne de confiance, déposer une plainte par voie orale ou écrite auprès de la fonction de médiation.

Si la plainte concerne la relation juridique entre le patient et l'hôpital, celle-ci doit porter sur un aspect médical, infirmier ou d'une autre profession de santé lié à la dispensation de soins.

Art. 6. § 1er. Pour chaque plainte, au moins les données suivantes sont enregistrées :

1° l'identité du patient et, le cas échéant, celui de la personne de confiance;

2° la date de réception de la plainte;

3° la date et le contenu de la plainte;

4° la date de finalisation du traitement de la plainte;

5° le résultat du traitement de la plainte.

§ 2. Dès la réception de la plainte, un accusé de réception écrit est immédiatement transmis au patient.

Art. 7. En vue d'aboutir à une solution adéquate de la plainte, le médiateur exerce sa mission de médiation de manière diligente et dans un délai raisonnable.

(A cet effet, le médiateur peut recueillir toute information qu'il estime utile dans le cadre de la médiation. Le médiateur soumet ces informations aux parties concernées par la médiation, sans prendre position à cet égard.)

Art. 8. Les données à caractère personnel collectées dans le cadre de l'examen de la plainte ne doivent être conservées que pendant le temps nécessaire au traitement de celle-ci et à la rédaction du rapport annuel comme visé à l'article 9.

Art. 9. § 1er. Chaque année, le médiateur rédige un rapport avec un relevé du nombre de plaintes, l'objet des plaintes et le résultat de ses actes pendant l'année civile précédente.

Les difficultés rencontrées par le médiateur dans l'exercice de sa mission et les recommandations éventuelles pour y remédier peuvent également y être reprises. En outre, le rapport annuel mentionne les recommandations du médiateur, en ce compris celles visées à l'article 11 de la loi relative aux droits du patient, ainsi que la suite y réservée.

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

§ 2. Le rapport annuel visé au § 1er est transmis au plus tard dans le courant du quatrième mois de l'année civile qui suit :

1° au gestionnaire, au médecin chef, à la direction et au conseil médical de l'hôpital;

2° à la Commission fédérale " Droits du patient " comme visée à l'article 16 de la loi relative aux droits du patient.

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

#### Art. 9 REGION FLAMANDE.

*1° § 1er. Chaque année, le médiateur établit un rapport sur ses activités. Le rapport contient également des recommandations que le médiateur juge utiles et indique les difficultés éventuelles qu'il rencontre dans l'exercice de sa mission.*

*L'identité des plaignants et de toute autre personne physique impliquée dans le traitement de la plainte, ne peut pas être mentionnée dans le rapport.*

*§ 2. Le rapport annuel visé au paragraphe 1er est transmis au plus tard le 10 février de l'année calendaire suivante :*

*1° au gestionnaire, au médecin en chef, à la direction et au conseil médical de l'hôpital ;*

*2° au médiateur flamand, visé à l'article 2 du décret du 7 juillet 1998 instaurant le service de médiation flamand.*

*L'Inspection des Soins, visée à l'article 3, § 2, alinéa 3, de l'arrêté du Gouvernement flamand du 31 mars 2006 concernant le Département de l'Aide sociale, de la Santé publique et de la Famille, relatif à l'entrée en vigueur de la*

*réglementation créant des agences dans le domaine politique Aide sociale, Santé publique et Famille et modifiant la réglementation concernant ce domaine politique, doit pouvoir consulter le rapport annuel.*<sup>1</sup>

-----  
(1)<AGF 2019-01-25/35, art. 2, 003; En vigueur : 17-03-2019>

[Art. 10.](#) Le médiateur établit un règlement intérieur dans lequel sont fixés 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.

[Art. 10bis.](#) Par dérogation à l'article 2, la personne qui, au moment de la publication du présent arrêté, était déjà chargée par le gestionnaire de l'hôpital, de la médiation entre les patients et les praticiens professionnels de l'hôpital et qui se voit confier la direction de la fonction de médiation en application du présent arrêté, ne doit pas répondre à la condition fixée dans l'article 2.

[Art. 11.](#) Le présent arrêté entre en vigueur le premier jour du troisième mois qui suit celui au cours duquel il aura été publié au Moniteur belge.

[Art. 12.](#) Notre Ministre de la Santé publique et Notre Ministre des Affaires sociales sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté.