#### La médiation

La médiation est un processus volontaire et confidentiel au cours duquel deux personnes, avec l'aide d'un tiers neutre et impartial (personne hors conflit non impliquée et qui ne prend pas parti et ne juge pas), s'efforcent de dialoguer en vue de tenter de résoudre un différend ou une situation de conflit.

- Vous souhaitez recevoir des informations sur le processus de médiation ?
- Vous êtes en désaccord, en conflit, vous ne vous sentez pas entendu-e et vous ne parvenez pas à régler ce problème par vous-même?
- Vous souhaitez en parler avec une personne tierce à la situation ?

Faire appel au service de médiation, c'est

Gratuit

Indépendant de l'hôpital

Confidentiel



Stéphanie SAUVAGE Médiatrice

Rue Saint-Hubert 84 5100 Dave (Namur)

Tél. +32 (0)497-254.819

mediation@pfncsm.be

- Sur rendez-vous
- Boîte aux lettres à la réception du CNP St-Martin
- Par téléphone : Lundi - mardi - jeudi de 8h30 à 16h30 Mercredi de 8h30 à 11h30

#### Le Centre Neuro-Psychiatrique Saint-Martin

regroupe

- L'Hôpital Neuro-Psychiatrique St-Martin
- Les Maisons de Soins Psychiatriques St-Martin
- Le Centre d'Activités Thérapeutiques CAdences
- L'Hôpital de jour Mosaïques à Jambes
- L'Hôpital de jour Le Kiosque à Ciney
- Le Centre de Consultations des Arondes
- La Polyclinique





# Service de médiation

en soins de santé



## Loi "Droits du patient" (22/08/02)

Cette loi a comme objectif d'améliorer la qualité des soins et les relations entre le praticien professionnel et le patient.

Dans la mesure où le patient y apporte son concours, les droits en vertu de la loi sont :

- Droit à des prestations de qualité.
- Droit au libre choix du praticien professionnel de la santé.
- Droit à l'information.
- Droit au consentement éclairé en étant informé préalablement.
- Droit à un dossier de patient soigneusement tenu à jour et conservé en lieu sûr.
- Droit de consultation et de copie du dossier de patient.
- Droit à la protection et au respect de la vie privée.
- Droit de recours auprès du service de médiation.
- Droit à la prise en compte de la douleur.
- Droit à la représentation.

Comme tous les droits, ceux-ci sont soumis à certaines modalités d'exercice et n'excluent en rien les droits et devoirs de tous citoyens.

#### Pour qui?

- · Le patient.
- Un membre de la famille du patient ou un tiers lorsque l'interpellation est formulée dans l'intérêt du partenariat patient-soignant.
- Le soignant qui a le souci d'une relation de qualité avec le patient.

### Précisions importantes

- Le recours à la médiation est entièrement gratuit.
- · Le processus de médiation est volontaire.
- Le médiateur est neutre, impartial et indépendant.
- · Ce qui est dit en médiation restera confidentiel.

# Pourquoi?

#### Le travail de la médiatrice consiste à

- Accorder un temps d'écoute et d'analyse de la demande.
- Informer le demandeur et encourager la (re)prise du dialogue entre les parties concernées par la demande.
- Si besoin, intervenir de manière neutre et impartiale pour faciliter la reprise de lien et /ou la recherche d'une solution.
- Orienter, si besoin, le patient, sa famille ou son représentant, le professionnel vers un service extérieur.



