

MODALITÉS PRATIQUES

Le service est accessible :

- Les lundi, mardi, jeudi et vendredi de 8h à 16h

Dans la mesure du possible, les patients sont reçus sans rendez-vous.

Le recours à la médiation hospitalière est un service entièrement gratuit.

Le saviez-vous ?

En 2020, la loi sur les droits des patients fête ses 18 ans.

Parlez-en autour de vous !

COMMENT CONTACTER LE SERVICE ?

Mme Lise-Marie Kekenbosch

médiatrice hospitalière

- Au bureau de médiation (route 60)
- Par téléphone : 081/72.70.38
- Par e-mail :
lise-marie.kekenbosch@chrsm.be
- Par courrier : Mme Lise-Marie Kekenbosch
Avenue Albert 1^{er}, 185
5000 Namur

« Dans une bonne relation, on sait ce que l'autre peut apporter. »

**Entre le soignant et son patient,
c'est la même chose.**

Inspiré de la brochure des droits de patients

Conception et mise en page : Service Communication. N°2017/8



QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION HOSPITALIÈRE?

Le médiateur hospitalier intervient dans le cadre de la médiation de plainte pour aider les parties en cause à communiquer entre elles et à trouver, dans un climat serein, une solution amiable et durable au problème faisant l'objet de la plainte.

Il se veut l'intermédiaire entre le patient et l'institution.

Le médiateur exerce sa fonction en toute indépendance et fait preuve d'impartialité dans sa relation avec les parties concernées.

Le médiateur est tenu de respecter le secret professionnel et assure la confidentialité des données.



5 MISSIONS

PRÉVENTION

Prévenir les plaintes en favorisant la communication et le contact direct entre le patient et les praticiens professionnels.

INFORMATION

Informer le patient sur ses droits et sur la fonction de médiation.

MÉDIATION

Rétablir la communication entre le praticien professionnel et le patient afin de trouver une solution satisfaisante à toutes les parties.

CLÔTURE OU RECOURS

En absence de solution ou si la solution ne rencontre pas la satisfaction des parties, informer le plaignant sur les autres possibilités existantes pour traiter sa plainte.

RECOMMANDATION

Formuler des recommandations pour éviter la répétition de manquements pouvant donner lieu à une plainte.

DROITS DU PATIENT

La loi du 22 août 2002 relative aux droits du patient stipule que chaque patient a le droit de :

1. Bénéficier d'une prestation de soins de qualité
2. Choisir librement son praticien professionnel
3. Être informé sur son état de santé
4. Consentir librement à la prestation de soins, avec information préalable
5. Savoir si le praticien est assuré et autorisé à exercer sa profession
6. Pouvoir compter sur un dossier tenu à jour, pouvoir le consulter et en obtenir une copie
7. Être assuré de la protection de sa vie privée
8. Introduire une plainte auprès du service de médiation
9. Recevoir de la part du professionnel les soins les plus appropriés visant à prévenir, écouter, évaluer, prendre en compte, traiter et soulager la douleur.