

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

- Permanence au CNP St-Martin : le lundi de 8h30 à 10h ou sur rendez-vous
Bureau situé au fond du couloir du médico-technique (zone carmin n°5)
- 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

CNP st-martin
Centre Neuro Psychiatrique • Dave



Service de médiation

en soins de santé



Plate-forme namuroise
Concertation en santé mentale

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.

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.

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**.

