

## COMMENT ME CONTACTER ?

## Service de Médiation en soins de santé

Bonjour,

Je m'appelle Stéphanie Sauvage, médiatrice en soins de santé pour la plate-forme namuroise de concertation en santé mentale.

La médiation est un mode de résolution de conflit. Le rôle essentiel du médiateur est d'accompagner les personnes en situation de différend afin qu'elles parviennent, entre elles, à faire émerger une solution adéquate pour tous.

La médiation en soins de santé est une invitation au dialogue comme le précise la loi « droits du patient ».

Vous souhaitez recevoir des informations sur le processus de médiation ?

Vous êtes en désaccord, en conflit, vous ne vous sentez pas entendu, vous ne parvenez pas à régler ce problème par vous-même ?

Vous souhaitez en parler avec une personne tierce à la situation ?

N'hésitez pas à prendre contact avec moi.  
Nous examinerons ensemble votre demande.

Bien à vous,

Stéphanie Sauvage

### Différents moyens sont mis à votre disposition :

#### Permanences :

**CNP Saint Martin :** le lundi de 8h30 à 10h

**Le Beau Vallon :** le jeudi de 8h30 à 10h

Ou sur rendez-vous

**Les Goélands :** sur rendez-vous

**IHP :** sur rendez-vous

#### Local des permanences :

**CNP Saint martin :** bureau situé au niveau+1 des escaliers du jardin d'hiver.

**Le Beau Vallon :** bureau à côté de la pharmacie (en dessous des Bleuets)

#### Boîtes aux lettres en interne

**CNP Saint Martin :** Accueil principal

**Le Beau Vallon :** Entrée de la cafétéria

GSM : 0497/25.48.19

Lundi – mardi – jeudi de 8h30 à 16h30  
Mercredi de 8h30 à 11h30

Adresse Mail : mediation@pfncsm.be



**Stéphanie Sauvage**  
**Médiatrice**



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.**

## A qui s'adresse le service de médiation ?

- 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

## En quoi consiste le travail de la médiatrice ?

Le travail de la médiatrice consiste à

1. Temps d'écoute et d'analyse de la demande ;
2. Informer le demandeur et encourage la (re)prise du dialogue entre les parties concernées par la demande ;
3. Si besoin, intervention de manière neutre et impartiale pour faciliter la reprise de lien et/ou la recherche d'une solution ;
4. 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**.

