

## Modalités pratiques

### Horaire du Service

Du lundi au 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.

### Vous souhaitez en savoir plus ?

Téléchargez la brochure des Droits du Patient grâce au code QR ci-dessous.



## Médiation hospitalière

### Sur le site Sambre

**Téléphone:** 071 26 58 14

**Email:** mediation.sambre@chrsm.be

**Localisation:** Présentez-vous à l'accueil pour être redirigé

### Sur le site Meuse

**Téléphone:** 081 72 61 10

**Email:** mediation.meuse@chrsm.be

**Localisation:** Suivre la route 60

### Sur les deux sites

**Téléphone:** 081 72 70 38

**GSM:** 0476 78 08 77



Centre Hospitalier Régional Sambre et Meuse  
[www.chrsm.be](http://www.chrsm.be)

**CHRSM - site Meuse**  
Avenue Albert 1<sup>er</sup>, 185  
5000 Namur  
Tél : +32 (0)81 72 61 11  
[www.chrn.be](http://www.chrn.be)

**CHRSM - site Sambre**  
Rue Chère-Voie, 75  
5060 Sambreville  
Tél : +32 (0)71 26 52 11  
[www.chrvs.be](http://www.chrvs.be)

Suivez l'actualité du **CHRSM** sur les réseaux sociaux



## La médiation hospitalière

### Brochure de présentation

Accompagnement des patients dans leur parcours de soins.



# 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.

**« 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.*



## 5 Missions

### 1 Prévention

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

### 2 Information

Informar le patient sur **ses droits** et sur **la fonction de médiation**.

### 3 Médiation

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

### 4 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.

### 5 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.

