

Qu'est-ce que la médiation peut faire pour vous ?

Vous êtes admis comme bénéficiaire de soins dans cette institution, vous allez vivre ici quelques temps pendant un moment peut-être difficile de votre vie. Vous serez accompagné par l'ensemble du personnel de cette institution.

Dans le quotidien, malgré la bonne volonté de chacun, des difficultés peuvent survenir. Vous comprenez mal ce qui se passe et, malgré les questions posées au personnel et les réponses apportées, vous restez insatisfait.

Le médiateur, indépendant de l'institution, peut :

- ➔ Vous écouter et rechercher avec vous des solutions à votre insatisfaction au sein de l'institution
- ➔ Faciliter vos relations avec le personnel
- ➔ Favoriser une meilleure communication dans le but d'améliorer votre séjour

Quel est le rôle du médiateur, en quelques points ?

- Traiter les conflits entre patients et soignants
- Renouer un dialogue
- Proposer un cadre sécurisant
- Etre un facilitateur de la communication neutre et impartial soumis au secret professionnel
- Etre à l'écoute de façon authentique et empathique
- Rendre les personnes actrices de leur conflit

Qui sommes-nous ?

À propos du service de médiation de la Plate-Forme Psychiatrique Liégeoise asbl

La médiation dans le cadre de la loi sur les droits du patient concerne les patients hospitalisés en hôpital psychiatrique, mais aussi les résidents d'Initiatives d'Habitations Protégées (IHP) et des Maisons de Soins Psychiatriques (MSP). Ce service est entièrement gratuit.

Contact et permanences en hôpital psychiatrique

Lundi : 10h30 – 12h Petit-Bourgogne (Liège-ISOsL)
14h30 – 16h Agora (Liège - ISOsL)

Mardi : 10h – 12h CHS L'accueil (Lierneux - ISOsL)
14h – 16h CP Frères Alexiens (Henri-Chapelle)

Mercredi : 10h – 12h CNDA (Liège)

Pour les personnes résidant en IHP et en MSP, vous pouvez prendre rendez-vous via les coordonnées ci-dessous.

Delphine Dortu, médiatrice

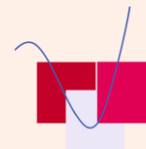
Téléphone : 04/344.43.86

GSM : 0493/719.858

E-mail : mediation@pfpl.be

Web : www.pfpl.eu

Siège social : 24 Quai des Ardennes
4020 Liège



Médiation – soins de santé mentale

*Delphine Dortu, médiatrice –
Dans le cadre de la loi sur les
droits du patient*



La médiation, c'est quoi ?

En théorie, c'est ...

La médiation est un processus de résolution de conflit alternatif, qui est volontaire et confidentiel. Le médiateur est un tiers neutre, indépendant et impartial qui restaure la communication et le dialogue au sein des parties en conflit.

Et concrètement ?

Selon la loi relative aux droits du patient de 2002, vous possédez des droits dont celui de recourir à une fonction de médiation compétente pour traiter les conflits issus d'un non-respect des différents droits énoncés par la loi.

La médiation est une démarche dans laquelle vous pouvez exposer les problèmes, difficultés, désaccords... que vous avez avec une personne faisant partie de l'équipe qui vous encadre afin de trouver une solution. Cela se fait de manière volontaire et confidentielle.

– La loi du 22 août 2002,
relative aux droits du patient –
www.patientrights.be

Vos droits, quels sont-ils ?

- Droit à des prestations de soins de qualité
- Droit au libre choix du praticien professionnel
- Droit d'être informé sur son état de santé
- Droit au consentement libre et éclairé à toute prestation de soins
- Droit de disposer d'un dossier tenu à jour et conservé en lieu sûr et la possibilité de le consulter et d'en obtenir une copie
- Droit au respect de sa vie privée
- Droit d'introduire une plainte auprès du service de médiation compétent
- Droit à la prise en charge de sa douleur physique et psychique

Le médiateur, c'est qui et il fait quoi ?

Le médiateur offre un cadre apaisant pour les personnes afin qu'elles puissent gérer leur conflit. Quand l'entente n'est plus présente, et que la communication devient difficile, voire impossible entre les individus, le médiateur via ses différents outils restaure un dialogue. Il fait en sorte que les personnes soient acteurs de leur situation et prennent les choses en mains, tout en offrant une aide. Pour pouvoir fournir ces services, le médiateur doit être :

- ➔ **INDEPENDANT :**
Le médiateur ne fait pas partie du personnel de l'institution
- ➔ **NEUTRE :**
Il ne partage pas d'avis, d'opinion, de préférence, ne porte aucun jugement
- ➔ **MULTIPARTIAL :**
Le médiateur ne prend parti pour personne et aborde les intervenants avec équité
- ➔ **SANS-POUVOIR :**
La médiation est volontaire, personne n'y est contraint. Le médiateur n'a pas de pouvoir décisionnel, il est un facilitateur de communication
- ➔ **EXTERIEUR AUX PROFESSIONS DE SOINS:**
Le médiateur n'est pas un professionnel du soin (médecin, infirmier, psychologue ...)
- ➔ **SOUVIS AU SECRET PROFESSIONNEL :**
La médiation est confidentielle et le médiateur est tenu au secret professionnel