

# Service de médiation en soins de santé :

## Lieu d'écoute et d'accompagnement



Bonjour,

Je m'appelle Stéphanie Sauvage, médiatrice en soins de santé.

La médiation est un processus **volontaire** et **confidentiel** au cours duquel des partenaires en relation, 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 problématique/conflictuelle**.

Vous souhaitez recevoir des informations sur le processus de médiation ? Vous êtes en désaccord, en conflit, vous ne vous sentez pas entendu et désirez être accompagné dans la résolution de la situation problème ? Vous souhaitez en parler avec une personne tierce ?

Prenez contact avec moi !

Je travaille en toute **indépendance** au sein des institutions partenaires de la plate-forme namuroise.

L'interpellation est **gratuite**.

### Pour qui ?

- L'utilisateur des institutions partenaires de la plate-forme

- Un membre de la famille de l'utilisateur ou un tiers « Personne de confiance » avec accord de l'utilisateur

- Le professionnel

### Pour quoi ?

- Situation problématique ou conflit en lien avec les droits du patient et/ou la relation de soins

### Comment ?

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 l'interpellation
- Si besoin, intervenir de manière neutre et impartiale pour faciliter la reprise de lien et /ou la recherche de solutions
- Orienter et informer sur les moyens, autres que la médiation, à disposition pour gérer un différend

### Comment me contacter ?

Rendez-vous au sein des institutions ou PF  
Lundi – mardi- jeudi de 8h30 à 16h30 – mercredi matin

GSM : **0497/25.48.19**

Mail : [mediation@pfncsm.be](mailto:mediation@pfncsm.be)

Site internet : <https://pfncsm.be>



Plate-forme namuroise  
**Concertation en santé mentale**

Service de médiation PFNCMSM – Rue de Bricgniot, 205 à 5002 Saint Servais - <https://pfncsm.be>