



DES QUESTIONS? DES PLAINTES?

LE MÉDIATEUR...



Tél. 055/23 30 30

asbl Werken Glorieux | ch Glorieux
Avenue Glorieux 55, B-9600 Renaix
T 055 23 30 11, F 055 23 30 22
www.azglorieux.be, info@azglorieux.be

7/04/2017
ALG06_FR

VOUS AVEZ UNE QUESTION, UNE REMARQUE, UN PROBLÈME

Dans cette institution, tout le personnel tente de vous apporter les meilleurs soins. Cependant il se peut que l'on ne réponde pas à toutes vos attentes et que vous ayez une question, un problème ou que vous souhaitiez formuler une plainte. Dans ce cas, n'hésitez pas à en parler avec le collaborateur concerné.

Si vous avez des difficultés à vous rendre chez cette personne afin de trouver une solution, vous pouvez prendre contact avec le **médiateur**. Cette personne est attachée à l'institution, mais occupe une position indépendante.

Le médiateur est à votre écoute, il prend vos questions et vos remarques en considération et recherchera avec vous la meilleure solution possible. Bien entendu, cet entretien et les données que vous lui communiquez restent confidentiels. Le médiateur n'entreprend jamais de démarches sans votre consentement.

Vous pouvez également formuler vos questions ou vos remarques par écrit (par courrier ou e-mail) et ce même lorsque vous aurez quitté l'hôpital. Vous pouvez aussi demander à chaque collaborateur de faire appel au médiateur en votre nom.

QU'EST-CE QUI SE PASSE ENSUITE

Le médiateur va examiner votre problème. Pour ce faire, il prendra contact avec le(s) collaborateur(s) concerné(s) afin d'entendre sa (leur) version des faits.

Le médiateur essaie ensuite de concilier les parties, si nécessaire en se mettant ensemble autour de la table, afin de trouver une solution acceptable pour les deux parties. Si on n'y réussit pas, le médiateur pourra examiner avec vous les éventuelles autres possibilités afin de résoudre votre problème.

Toutes les plaintes sont ensuite discutées au sein du Comité de Direction. En effet, les plaintes sont toujours prises au sérieux par la direction. Le cas échéant, le Comité de Direction peut également prendre des mesures structurelles.



DANS QUELS AUTRES CAS POUVEZ-VOUS FAIRE APPEL AU MÉDIATEUR

Vous pouvez non seulement faire appel au médiateur en cas de plaintes ou de problèmes, mais également pour:

- obtenir une copie de votre dossier, si le médecin vous le refuse ou si vous préférez ne pas le lui demander directement;
- connaître vos droits en tant que patient;
- connaître le règlement d'ordre intérieur relatif à la fonction de médiation;
- des problèmes d'assurance;
- toutes sortes de questions qui, d'après vous, peuvent être traitées différemment, voire mieux, au sein de cette institution;
- toutes les situations dans lesquelles vous pensez qu'il peut vous aider à trouver une solution.

UN DERNIER CONSEIL IMPORTANT

Plus vite vous réagissez en cas de problème, plus vite une solution peut être trouvée, avant que la situation ne dérape.

Mieux vaut ne pas attendre d'être rentré chez vous pour nous signaler le problème.

PERSONNE DE CONTACT

- Tél. 055/23 30 30
- Mail: ombudsdienst@azglorieux.be
- Adresse postale:
CH Glorieux
Médiateur
Avenue Glorieux 55
9600 Renaix