NOS VALEURS, NOTRE ENGAGEMENT

Au CHU UCL Namur, nos valeurs guident nos comportements au quotidien et inspirent chacune de nos actions au service des patients.

Audace : innover et transformer nos pratiques.

Cohésion : travailler ensemble pour des parcours fluides et humains.

Dignité : respecter, écouter et reconnaître les singularités de chacun.

Engagement : investir durablement pour nos patients.

Toutefois, malgré l'attention que les sites du CHU UCL Namur accordent à la qualité de leurs services, il se peut qu'un patient n'en soit pas satisfait.

Si tel est le cas, le patient est invité à en parler dans un premier temps à l'équipe médicale ou infirmière qui l'a pris en charge.

Si le résultat de cette démarche n'est pas satisfaisant, le patient peut alors contacter le médiateur qui mettra tout en œuvre pour trouver une réponse ou une solution au problème.

© CHU UCL Namur | E.R. Sandra Giunta, Direction générale | Av. Dr G. Thérasse, 1 - 5530 Yvoir | BE 0641733885 - RPM Namur

04/2026 | com-009-06

INFOS

Service de Médiation

Site de Dinant (Saint-Vincent)
Rue Saint-Jacques, 501 - 5500 Dinant

- +32 476 82 08 32
- mediation.d@chuuclnamur.uclouvain.be

Site de Godinne
Avenue Dr Gaston Thérasse, 1 - 5530 Yvoir

- +32 476 82 08 32
- mediation.g@chuuclnamur.uclouvain.be

Site de Sainte-Elisabeth
Place Louise Godin, 15 - 5000 Namur

- +32 476 82 07 70
- mediation.se@chuuclnamur.uclouvain.be

chuuclnamur.be

CHU UCL NAMUR

Service de Médiation

MÉDIATION DES DROITS DU PATIENT

Dinant, Godinne & Sainte-Elisabeth



CHU UCL NAMUR

Le service de médiation hospitalière trouve son origine dans la loi du 22/08/2002 relative aux Droits du patient, modifiée par la loi du 06/02/2024.

VOS DROITS

1. Bénéficier de soins de qualité.
2. Choisir librement son soignant.
3. Être informé sur son état de santé.
4. Consentir librement aux soins, avec information préalable.
5. Pouvoir compter sur un dossier tenu à jour, pouvoir le consulter et en obtenir une copie.
6. Jouir de la protection de sa vie privée.
7. Recevoir des soins visant à soulager la douleur.
8. Etre représenté en cas d'incapacité.
9. Introduire une plainte auprès du service de médiation de l'hôpital.

Ces droits sont détaillés dans une brochure éditée par le SPF santé Publique et disponible dans les salles d'attentes, les services ou dans certains lieux de l'hôpital (médiation, accueil, secrétariats) ou sur les sites internet du CHU UCL Namur (chuuclnamur.be) et Patientrights.be.

LES MISSIONS DU MÉDIATEUR

Les missions du médiateur sont définies par la loi du 22/08/2002.

La médiation à l'hôpital est un moyen de résoudre, par l'écoute et le dialogue, un malentendu, un différend ou un conflit, survenu entre un patient et un professionnel (soignant ou autre) de l'hôpital, dans le but de rétablir le dialogue et la confiance, et de parvenir à un accord ou une solution équitable.

Le médiateur peut être contacté par tout patient qui estime qu'un de ses droits n'a pas été respecté. Le médiateur sert alors d'intermédiaire et favorise la communication entre le patient et le professionnel visé par la plainte.

En l'absence de solution, le médiateur informe le patient sur les autres possibilités de traiter sa plainte (Ordre des Médecins, Mutualités, Fonds des Accidents Médicaux, Tribunaux).

Les médiateurs du CHU UCL Namur disposent d'un règlement d'ordre intérieur et adhèrent au code de déontologie de l'Association des Médiateurs en Institutions de Soins (AMIS). Plus d'informations sur le site de l'AMIS : mediateurs-amis.be.

EN PRATIQUE

Le service de médiation est totalement gratuit pour le patient.

Le médiateur est tenu à la confidentialité, la neutralité et au respect du secret professionnel.

Le médiateur rédige un rapport annuel reprenant le type de plaintes qu'il a enregistrées et traitées, ainsi que les recommandations permettant d'éviter que certains types d'insatisfaction ne se reproduisent. Ce rapport, transmis à l'AVIQ (Agence pour une Vie de Qualité, autorité compétente de la Wallonie), garantit l'anonymat de toutes les personnes concernées ou impliquées par les plaintes.

Sur les sites du CHU UCL Namur, le médiateur enregistre également les plaintes non liées aux droits du patient (hôtellerie, parking, administratif, etc.), afin de permettre aux gestionnaires et responsables de l'hôpital d'avoir une vision globale des sources d'insatisfactions.

Le médiateur a également pour mission de formuler des recommandations à l'institution en vue d'améliorer la qualité des soins ainsi que la satisfaction des patients.