

La médiation en institution de soins Bemiddelen in zorgvoorzieningen

Ann WILLEMANS, HHLeuven - VVOVAZ

Céline COBUT, HIS - AMIS

Mathieu VANDERHEYDEN, CHU Brugmann - AMIS



Missions

- Prévention des questions et des plaintes par le biais de la promotion de la communication
- La médiation
- Les alternatives en cas d'échec
- Communication sur le fonctionnement de la médiation
- Rapports et recommandations

Médiation en institution de soins, Les avantages

- Intervention du médiateur (facilitateur de communication) dans la relation individuelle de soins, sans prise de position
- A la demande du patient
- Parties responsables du processus , dans la recherche d'une « solution » (pas d'une faute)
- Service gratuit pour les parties
- Pas de formalité pour déposer plainte
- Occasion de dialoguer entre parties, sans jugement (logique de partenariat praticien-patient);
- Possibilité de travailler sur l'aspect humain de la relation de soins
- Diverses solutions possibles
- Proximité, accessibilité, facilité d'accès en interne

Bemiddelen in zorgvoorzieningen heeft voordelen

- de bemiddelaar die als communicatiefacilitator met een wakkere blik helpt kijken voorbij gelijk of ongelijk
- op verzoek van de patiënt of na vraag tot advies van de zorgverlener
- brengt partijen samen zonder een standpunt in te nemen
- biedt een kans om te werken aan het menselijke aspect van de zorgrelatie
 - Bevordert het kijken naar mekaars standpunt
 - Zet mensen in hun kracht om in de toekomst zelf in gesprek te durven gaan
- helpt kijken naar diverse mogelijke oplossingen
- Indien geen vergelijk wordt gevonden helpt de bemiddelaar zoeken naar alternatieven voor patiënten om hun rechten maximaal op te nemen
- Gratis, nabije en toegankelijke dienstverlening in de zorg die jaarlijks meer dan 35000 overmaakt aan de Vlaamse overheid (voor Vlaamse landsgedeelte en Brussels hoofdstedelijk gewest)

Pour améliorer le cadre

- Confidentialité
- Indépendance
- Au delà des Droits du patient
- Formation
- Agrément, déontologie
- Statut, protection du médiateur dans sa mission
- Cadre renforcé
- Moyens

Uitdagingen om het ombudswerk vooruit te helpen

- Versterken van de onafhankelijkheid en juridische bescherming van een ombuds in de organisatie
- Vertrouwelijkheid van het werk mogelijk houden door deze vereiste te verankeren
- Erkenning van het stijgende aantal meldingen verder dan de rechten van de patiënt
- Middelen toekennen voor opleiding, intervisie, supervisie, gesprekstechnieken....aan de beroepsvereniging
- Een officieel statuut voor ombudspersonen met een correcte verloning
- Betere middelen voor zorgvoorzieningen om het klachtrecht uit te bouwen