

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Pour diffusion immédiate

Un an de médiation hospitalière au Centre Hospitalier du Nord (CHdN) : un modèle pionnier au Luxembourg

Le CHdN a franchi un cap inédit en créant, le 1er octobre 2024, un service interne exclusivement dédié à la médiation hospitalière, faisant de son établissement l'unique hôpital au Luxembourg à proposer un tel dispositif.

Ce service fonctionne de manière indépendante et complémentaire au service qualité, selon la nature des réclamations et les attentes des plaignants. Jusqu'ici, seul le Service national d'information et de médiation de la santé offrait un accès à la médiation à l'échelle nationale.

Cette initiative innovante vise à renforcer la confiance dans la relation de soin en encourageant le dialogue entre patients, proches et professionnels de santé, à prévenir les tensions et à favoriser le respect des droits et obligations des patients, tels que définis par la loi du 24 juillet 2014.

En un an, le service a démontré son efficacité dans de nombreuses situations, permettant de désamorcer des conflits avant toute procédure contentieuse. Il contribue à instaurer une culture du dialogue au sein de l'hôpital et offre aux patients et professionnels un accompagnement impartial, confidentiel et constructif.

Le service participe également à la structuration de la gouvernance des plaintes, en clarifiant les circuits de traitement et en facilitant l'accès à l'information.

Grâce à cette démarche, le CHdN se positionne comme modèle inspirant en matière de médiation hospitalière et contribue à renforcer la confiance dans le système de santé.

###