

Témoignages des personnes qualifiées de Seine-et-Marne

Monsieur Thierry LOUZY (champ de compétence « Personnes handicapées » si besoin « Personnes âgées ») :

En tant que personne qualifiée, je peux témoigner de l'importance de notre rôle dans la résolution des conflits entre les représentants des usagers et les organismes d'accueil.

Je suis témoin des tensions et des frustrations qui peuvent surgir dans les interactions entre les uns et les autres. Que ce soit des désaccords sur les plans de soins, des malentendus concernant les droits des usagers, ou des conflits liés à la qualité des services, mon intervention vise à apaiser les tensions, à faciliter la communication, à promouvoir le dialogue et à rechercher des solutions mutuellement acceptables.

L'approche repose inévitablement sur l'écoute active, la neutralité et la confidentialité, offrant ainsi un espace sûr où chacun peut exprimer ses préoccupations, ses besoins et ses attentes. En facilitant le dialogue entre les parties, je travaille à clarifier les points de divergence, à explorer les options disponibles et à parvenir à des accords durables.

Pour conclure, en tant que médiateurs, nous sommes conscients de la complexité des enjeux médico-sociaux et de la sensibilité des situations auxquelles nous sommes confrontés. Notre objectif ultime est de favoriser des relations harmonieuses, basées sur le respect mutuel et la collaboration, afin d'améliorer la qualité de vie des personnes accueillies et accompagnées et de promouvoir le bien-être au sein des établissements et à domicile.

Chaque succès dans la résolution d'un conflit est une source de satisfaction, car il témoigne de notre capacité à trouver des solutions créatives et à restaurer la confiance entre les parties. En travaillant ensemble, médiateurs, représentant des usagers et établissements peuvent construire un environnement plus inclusif, où les différences sont reconnues et respectées.

Monsieur Philippe PATRY (champ de compétence « Personnes âgées) :

Être une personne qualifiée est un engagement gratifiant dans lequel l'objet - accompagner les usagers en s'assurant de l'effectivité de leurs droits - satisfait tout professionnel du secteur médico-social.

Au-delà de la reconnaissance des autorités qui nomment, pouvoir accompagner des usagers, les aider à comprendre l'environnement qui les accompagnent, être médiateur entre des professionnels qui exposent les enjeux auxquels ils sont confrontés et les attentes des usagers est un enrichissement personnel.

Ne pas être partie prenante d'un conflit et aider à le dénouer est un acte qui permet aussi aux professionnels médiateurs de s'enrichir aussi d'expériences nouvelles pour leur propre pratique.

La personne qualifiée qui a cessé ses activités professionnelles reste ancrée dans son secteur, où elle a souvent été un acteur engagé, sans la pression du quotidien mais avec cette motivation d'accompagner au mieux les personnes fragilisées par la vie.

Le soutien des autorités de nomination est aussi un lien important dans cette démarche.