

La médiation dans les Établissements de Santé

Webinaire 09/12/2022



Claude Évin

Avocat au Barreau de Paris

*Médiateur près des Cours d'appel de Paris,
Rennes et Angers.*

*Certifié par le Centre National
de Médiation des Avocats.*

Éric Basso

*Vice Président Fédération Française
des Centres de Médiation*

Médiateur près la cour d'appel d'Aix en Pce

*Membre de l'Instance Nationale de Médiation
en Établissements de santé publics*





Médiation... ou autre ?



La Négociation



la Conciliation

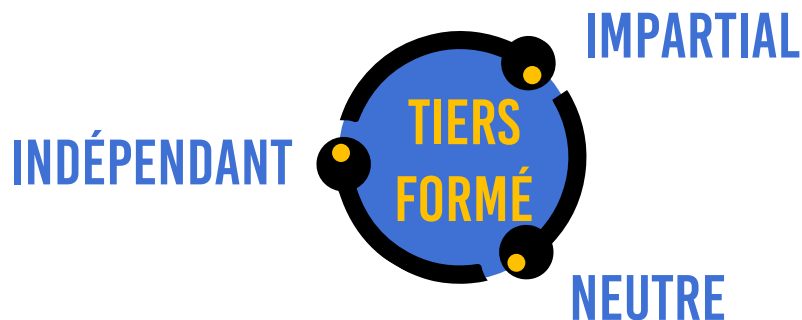


l'Arbitrage



Qu'est ce que la médiation, alors ?

MÉDIATION : un mode **amiable** et **confidentiel** de règlement de conflit qui essaie de **satisfaire** chaque partie en fonction de ses besoins.



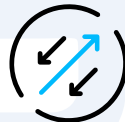


les 4 piliers de la médiation :

Pour fonctionner, la médiation doit s'appuyer sur un cadre
et des fondamentaux :

INDÉPENDANCE

le médiateur ne **doit pas être dépendant d'une quelconque autorité**, influencé ou soumis à des **pressions**.



IMPARTIALITÉ

ou plutôt la **pluri-partialité** : au-delà de ne pas prendre partie, le médiateur doit être là **pour chacune des parties**.

NEUTRALITÉ

le médiateur ne doit **pas être impliqué** dans les solutions qui pourraient être trouvées.



CONFIDENTIALITÉ

Un des éléments fondamentaux pour que les parties **puissent s'exprimer sans inquiétude**.
La confidentialité est absolue et illimitée dans le temps.





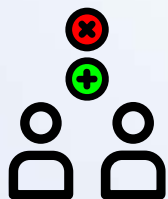
La valeur ajoutée pour les parties



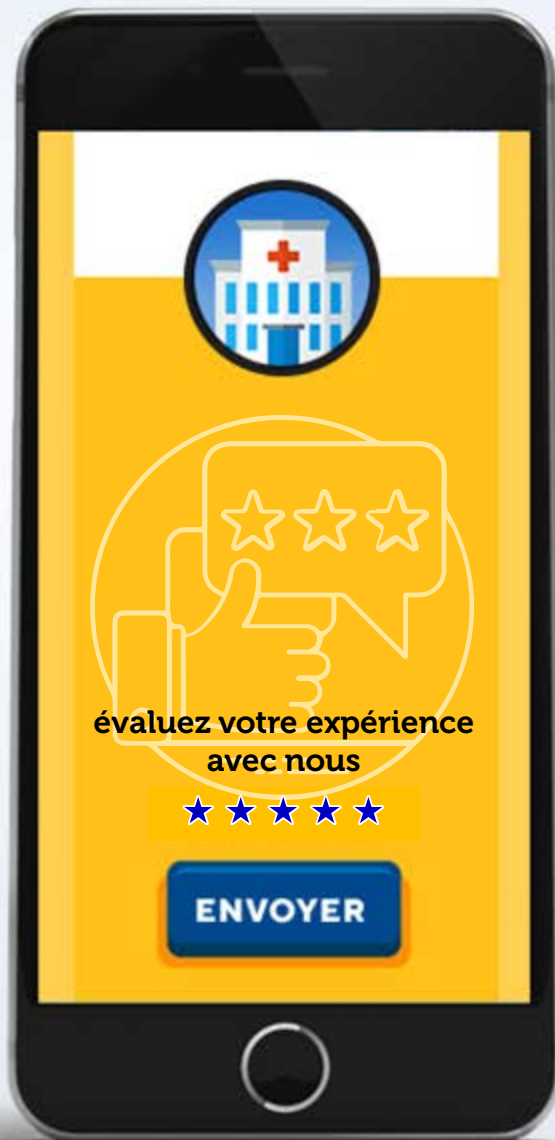
+ **Maîtrise** par les parties du différend



+ **Rapide**



+ Permet de **conserver la relation** ou d'y **mettre un terme** de façon apaisée



☒ Excellent



☐ Bon



☐ Pauvre

+ **Adapté** à la situation émotionnelle



+ Processus **Gagnant/ Gagnant**



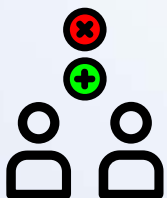
La valeur ajoutée pour l'établissement



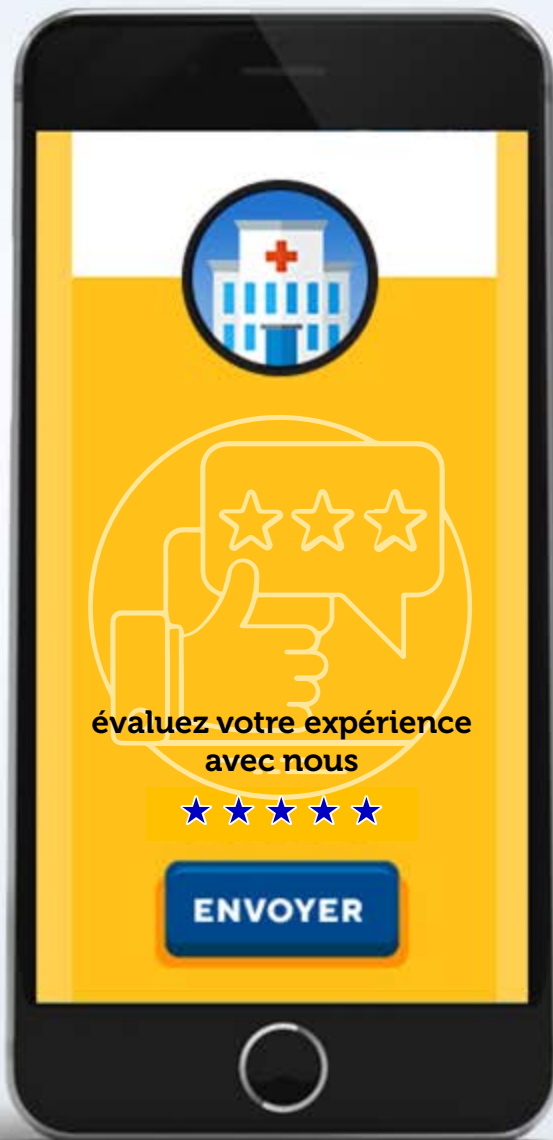
+ **Confidentiel**



+ **Rapide**



+ **Opposable**
(tutelles,
organismes de
contrôle, justice...)



☒ Excellent



☐ Bon



☐ Pauvre

+ Message en
interne et en
externe **maitrisé**



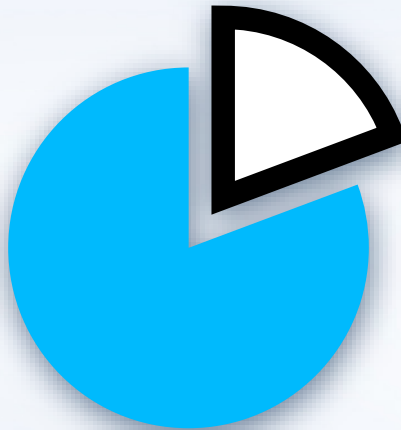
+ Solutions **trouvées**
par les parties donc
mieux mises en
œuvre



Quels résultats ? ...



Résolution
rapide



80%
de réussite



Cout **modéré**

La médiation dans la santé

...les cas d'usage





Les champs d'intervention

Cadre

Contractuel:
Fournisseur/établissement

RH :
Salariés/ Direction
Salariés/ Salariés
Direction/ corps médical

Relation de soins :
Soignant / Résident
Établissement / Résident
Soignant / Famille



La médiation : le cadre juridique



Médiation **conventionnelle**

Médiation **judiciaire**

Médiation **administrative**



Dans le cadre des litiges avec les patients et leurs familles



Loi **N° 2016-41** du 26 Janvier 2016

Commission Des Usagers



Dans le cadre des litiges avec les résidents et leurs familles



Loi n° 2002-2 du 2 janvier 2002

Article L.311-5 du Code de l'action sociale et des familles

Personne Qualifiée - CVS



Dans le cadre des litiges de la consommation



Ordonnance N°2016-301
du 14 Mars 2016

Article L612-1 du code de la
consommation



Dans le cadre des litiges entre professionnels de santé



DÉCRET 2019-897

du 28/08/2019

SEGUR DE LA SANTÉ

PILIER 3

MESURE 23



Dans le cadre des litiges entre professionnels



RÉFÉRENTIEL HAS 2022





Les limites des dispositifs actuels



- Décret de 2005 – **Rapport à la CDU**



- Traitement des **accidents médicaux**



- **Confusion CVS, Personne Qualifiée**

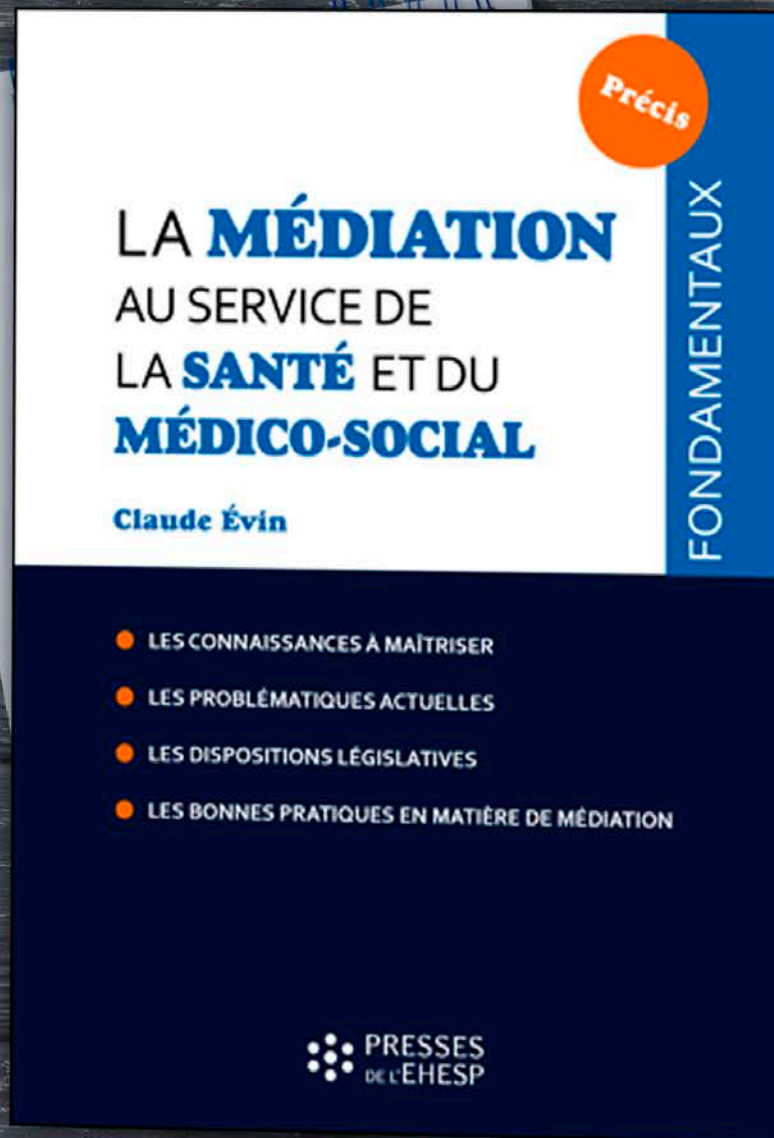


Évolutions et perspectives de la médiation dans le secteur de la santé





Pour aller plus loin :



- LES CONNAISSANCES À MAÎTRISER
- LES PROBLÉMATIQUES ACTUELLES
- LES DISPOSITIONS LÉGISLATIVES
- LES BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE MÉDIATION

 PRESSES
DE L'EHESP



Comment faire appel à des médiateurs ?



- Le dispositif national de médiation en établissement de santé :
<https://solidarites-sante.gouv.fr>
- Réseau des Médiateurs en santé De Concert :
<http://de-concert.fr>
- <https://kairos-santemediation.fr>
ou : <http://mediation.guide>



merci pour votre attention



<https://kairos-santemediation.fr/medico-social-visio-09-12-22/>