



La médiation à l'hôpital

Quel(s) profil(s) ?

Vinciane DEROUAUX

Médiatrice agréée par le Ministère de la Justice
Chief Human Resources Officer (CHdN)

Dr Jean-Marc CLOOS

Directeur Médical (CHdN)



La médiation c'est magique !

« La Paix n'est pas l'absence de guerre, c'est une vertu, un état d'esprit, une volonté de bienveillance, de confiance, de justice. »

Baruch SPINOZA (1632-1677)

Cadre légal de la médiation



- Loi du 24 février 2012 portant introduction de la médiation en matière civile et commerciale dans le nouveau code de procédure civile
- Règlement grand-ducal du 25 juin 2012 fixant la procédure d'agrément aux fonctions de médiateur judiciaire et familial



	Belgique	France	Luxembourg	Suisse
Type de formation	Certificat inter-universitaire en médiation : formation générale	Diplôme d'université en médiation	Master en médiation	CAS Certificat de formation continue en médiation
Nombre d'heures	160 heures	200 heures	120 ECTS 8 semestres	22 crédits ECTS 650h de formation (180h d'enseignement, 20h de stage et 20h de pratique supervisée et 430h de travail personnel)
Faculté de formation	Faculté de droit	Centre de formation permanente Faculté de droit	Faculté des sciences humaines et des sciences de l'éducation	Centre pour la formation continue et à distance

Traitement du conflit

MEDIATION	ACTION JUDICIAIRE
On reçoit et apaise les émotions	On analyse la base juridique, les faits, et établit les dommages et intérêts
Aspects émotionnels	Aspects émotionnels
Aspects techniques	Aspects techniques
Aspects juridiques	Aspects juridiques



Le Médiateur La Médiatrice

- Est un facilitateur de la communication
- Est chargé(e) de renouer le dialogue
- N'a pas de pouvoir de décision
- N'a pas de rôle d'expertise technique
- N'a pas de rôle de conseil (sauf en communication et en gestion de conflits)
- Favorise le dialogue et la relation
- Facilite l'écoute, le dialogue, les échanges entre les personnes
- Crée les conditions pour amener les parties à créer leur propre solution

Formation = Savoirs

- Le médiateur / la médiatrice est formé(e).
 - Formation initiale
 - Formation continue
 - Analyse de la pratique
- Code de déontologie
- Participation à un groupe d'analyse de la pratique
- Se tenir informé de l'évolution de la réglementation



Qualités = savoir-être et savoir-faire

- Capacité à créer de la confiance
 - Diligent
 - Loyal
 - Honnête
 - Éthique
 - Bienveillant
 - Congruant
- Eviter de :
 - Critiquer
 - D'interpréter
 - De juger
 - De vouloir pour l'autre

Incontournables de la médiation

Neutralité

Indépendance

Impartialité

Confidentialité des échanges

Exemple de profil



La médiatrice hospitalière du CHU de Liège :

- Dispose d'une formation universitaire initiale en information et communication (ULG Liège - Licence en information & communication Anthropologie sociale avec Spécialisation en anthropologie sociale).

Ensuite, elle a poursuivi des études en cours d'emploi :

- HEC Liège - Master en management
- ULG Liège - Certificat en expertise judiciaire
- HELMo Haute Ecole - Médiation de base et Médiation sociale
- HEC Liège - Spécialisation en médiation civile et commerciale

Elle a perfectionné ses capacités rédactionnelles en participant à des formations sur l'écriture



- Responsable de poser un cadre
- Un espace de discussion sécurisé
- Mener les débats
- Pas de pouvoir sur le contenu
- Maïeutique
- S'adapter en permanence à la situation
- Savoir manier le doute
- Capacité à faciliter l'émergence / la co-construction d'une solution

Discussion

CHdN

CENTRE HOSPITALIER DU NORD



Les hôpitaux ont besoin d'une médiation interne !

Exemples d'activités possibles (CHdN) :

- Recevoir les patients et leur famille et mener les entretiens
- Évaluer les réclamations
- Collaborer avec le personnel soignant, médical et administratif
- Fournir une réponse claire et concise aux patients et à leur famille
- Participer à l'élaboration des plans d'amélioration en étroite collaboration avec la cellule qualité
- Maintenir des registres des plaintes reçues, de leurs résolutions et des plans d'amélioration proposés afin de pouvoir rédiger un rapport annuel
- Travailler avec des organismes externes
- Assurer la prévention par la promotion de la communication entre le patient et le prestataire de soin

Littérature



QUESTIONS ?



Nous vous remercions chaleureusement pour votre attention
et sommes à votre disposition

