



SYMPOSIUM MEDIATION HOSPITALIERE

19 novembre 2015
Colette.jacob@santhea.be

le médiateur hospitalier

santhea 

ETUDE DE CAS – CATALOGUE

GROUPE DE TRAVAIL MEDIATION



PLAN

- PRINCIPES
- METHODE
- MEDIATION « EXTRA-MUROS »
- GROUPE DE TRAVAIL N° 1
- GROUPE DE TRAVAIL N° 2
- GROUPE DE TRAVAIL N° 3
- SITE D'EQUIPE – SHERPOINT 2013
- LE CATALOGUE & LA GESTION DES DOSSIERS
- CONCLUSION

ETUDE DE CAS – CATALOGUE

GROUPE DE TRAVAIL MEDIATION



PRINCIPES

- Ecouter et Informer
- Rencontre des Praticiens
- Elargir le débat
- Equipe pluridisciplinaire
- Débat contradictoire
- Echanges complémentaires
- Collaboration avec les Acteurs de terrain

ETUDE DE CAS – CATALOGUE *GROUPE DE TRAVAIL MEDIATION*



METHODE

Analyse des procédures de Médiations « Extra-Muros »

&

Création d'un groupe de travail

3 ETAPES

ETUDE DE CAS – CATALOGUE

GROUPE DE TRAVAIL MEDIATION



MEDIATION EXTRA - MUROS

- TELECOMMUNICATIONS
- ENTREPRISES PUBLIQUES AUTONOMES
- SECTEUR BANCAIRE
- LES ASSURANCES

ETUDE DE CAS – CATALOGUE

GROUPE DE TRAVAIL MEDIATION



GROUPE DE TRAVAIL N° 1

2002 - 2003

1. Organisation et Procédure de Médiation
2. ROI
3. Création d'un Groupe de travail Médiation Hospitalière n° 2
4. Création d'un Comité de Pilotage

ETUDE DE CAS – CATALOGUE

GROUPE DE TRAVAIL MEDIATION



Procédure de travail : ROI

- Réception d'une plainte,
- A/Réception,
- Rencontre et écoute du patient/plaignant,
- Rencontre et écoute des praticiens professionnels,
- Travail de recherche et de documentation,
- Rédaction d'un rapport intermédiaire,
- Information des référents de l'Institution,
- Information du patient/plaignant,

Médiation

ETUDE DE CAS – CATALOGUE

GROUPE DE TRAVAIL MEDIATION



GROUPE DE TRAVAIL N° 2

2 types de séances – 2 étapes

OBJECTIFS

- Organisation et harmonisation des procédures
- Elaboration en commun des formulaires, applications informatiques
- Harmonisation des structures des rapports annuels
- Mise en commun des expériences

ETUDE DE CAS – CATALOGUE

GROUPE DE TRAVAIL MEDIATION



GROUPE DE TRAVAIL N° 2

2 types de séances – 2 étapes

- Elaboration d'un catalogue des cas traités
- Rôle de relais auprès des Instances de tutelles
- Interpellation de la Commission fédérale « droits des patients » au départ des expériences de terrain et collaboration avec nos représentants au sein de celle-ci
- Elargissement du Groupe de travail : septembre 2012
- Base de données de type "AWAGES" : mars 2012

ETUDE DE CAS – CATALOGUE

GROUPE DE TRAVAIL MEDIATION



GROUPE DE TRAVAIL N° 2

2 types de séances – 2 étapes

➤ 2003 à 2011

- Réunions mensuelles
- Séances à « thèmes »
- Séances « Etude de cas »
- Actualité
- Divers – Commission Fédérale « Droits du Patient »

ETUDE DE CAS – CATALOGUE

GROUPE DE TRAVAIL MEDIATION



GROUPE DE TRAVAIL N° 2

3 types de séances – 2 étapes

➤ Depuis 2012

- Séances “à thèmes”
- Séances “Etudes de cas”
- Séances “élargies” aux praticiens professionnels
- Divers

ETUDE DE CAS – CATALOGUE

GROUPE DE TRAVAIL MEDIATION



ETUDE DE CAS

- L'étude de cas permet d'analyser en profondeur des phénomènes dans leur contexte, c'est là sa plus grande force.
- Le recours à cette méthode qualitative doit néanmoins obéir à des normes scientifiques et être empreint d'une rigueur au moins équivalente à celle des méthodes quantitatives de recherche.

ETUDE DE CAS – CATALOGUE

GROUPE DE TRAVAIL MEDIATION



ETUDE DE CAS

- **L'étude de cas** est une étude approfondie sur un cas en particulier, soit-il une personne, un groupe ou un sujet spécifique. C'est une démarche de recherche qui se situe dans l'horizon des méthodes qualitatives.
- Elle peut être considérée à juste titre comme l'une des plus stimulantes d'entre elles tant par ce qu'elle comporte d'exigences pour le chercheur, que par les défis théoriques et méthodologiques qu'elle pose et enfin, par les connaissances du social qu'elle permet d'élaborer.

ETUDE DE CAS – CATALOGUE

GROUPE DE TRAVAIL MEDIATION



ETUDE DE CAS

- En effet, l'étude de cas compte parmi les rares démarches de recherche en sciences sociales qui conjugue l'observation directe (participante ou non) et différentes sources documentaires relatives aux pratiques et aux discours pertinents à l'objet d'étude.
- La construction et l'analyse de ces données ont comme visées de saisir l'objet à l'étude dans ses dimensions de temps et d'espace tels qu'ils s'élaborent dans un milieu social donné.

ETUDE DE CAS – CATALOGUE

GROUPE DE TRAVAIL MEDIATION



SEANCES « à thèmes » depuis 2003

- La médiation en santé mentale
- La rédaction du rapport annuel
- Le respect du secret professionnel et de la vie privée
- Le rôle des compagnies d'assurance en cas de litiges
- La problématique de la surdité et la possibilité de bénéficier d'interprètes en langage des signes
- La responsabilité hospitalière en cas d'infections nosocomiales
- La problématique de la maladie d'Azheimer
- La maltraitance de la personne âgée

ETUDE DE CAS – CATALOGUE

GROUPE DE TRAVAIL MEDIATION



SEANCES « à thèmes » depuis 2003

- L'organisation des services d'urgences
- La médiation dans les domaines de l'orthopédie
- La médiation dans le domaine de la chirurgie plastique et reconstructrice
- La notion de personne de confiance et la responsabilité sans faute
- Le règlement d'ordre intérieur des services de médiation
- La consultation du dossier du patient par le médiateur et l'expertise médicale
- Les aspects légaux et éthiques des décisions et responsabilités en médecine

ETUDE DE CAS – CATALOGUE

GROUPE DE TRAVAIL MEDIATION



SEANCES « à thèmes » depuis 2003

- 4 propositions de loi et résolutions relatives à la loi du 22 août : Commission des Affaires sociales du Sénat
- La déclaration anticipée, le droit d'être informé et le consentement libre et éclairé
- Intégration de la voix citoyenne dans l'élaboration des politiques publiques de la santé : le rôle des tribunaux et de l'ombudsman, par Madame Catherine Regis – Faculté de Droit de l'université de Sherbrooke

ETUDE DE CAS – CATALOGUE

GROUPE DE TRAVAIL MEDIATION



SEANCES « à thèmes » depuis 2003

- L'autonomie du patient confronté aux balises légales, du début à la fin de la vie
- Les réseaux télématiques d'informations de santé et l'accès au dossier
- Le respect de la vie privée et de l'autonomie du patient
- La communication et la gestion des conflits : deux séances : aspects théorique et pratique
- La personne de confiance et la fonction de médiation en France
- La clinique de l'obésité : aspects médicaux, chirurgicaux, équipe pluridisciplinaire et droits du patient

ETUDE DE CAS – CATALOGUE

GROUPE DE TRAVAIL MEDIATION



SEANCES « à thèmes » depuis 2003

- La responsabilité des praticiens professionnels dans l'exercice de leurs fonctions et le respect des droits du patient
- Le Règlement d'ordre intérieur (ROI), rapport annuel Commission fédérale Droits du patient
- La facturation d'hospitalisation : procédure, mise en suspend, prescription et information du patient
- Les suppléments d'honoraires, les implants, l'assurance hospitalisation
- Le rôle du patient dans la gestion de son dossier d'hospitalisation
- Les infections nosocomiales

ETUDE DE CAS – CATALOGUE

GROUPE DE TRAVAIL MEDIATION



SEANCES « à thèmes » depuis 2003

- Réflexion éthique sur l'obésité
- Le Fonds des Accidents médicaux (FAM) : bilan depuis l'entrée en vigueur de la loi du 31 mars 2010, et rôle du Médiateur Hospitalier
- Les transports sanitaires non urgents
- La prise en charge de la douleur en milieu hospitalier
- La transmission du dossier médical et des informations médicales en regard du respect du secret médical et de la protection de la vie privée

ETUDE DE CAS – CATALOGUE

GROUPE DE TRAVAIL MEDIATION



SEANCES « Etudes de cas » depuis 2010

ETUDE DE CAS – CATALOGUE

GROUPE DE TRAVAIL MEDIATION



SEANCES « Elargies » aux Praticiens professionnels

ETUDE DE CAS – CATALOGUE *GROUPE DE TRAVAIL MEDIATION*



LE SITE D'EQUIPE – SHAREPOINT 2013

1. CATALOGUE & LIBRAIRIE
2. GESTION DES DOSSIERS DE MEDIATION

ETUDE DE CAS – CATALOGUE

GROUPE DE TRAVAIL MEDIATION



An advertisement for the Hospital Mediator. The top half features a blue-tinted image of a doctor's hands using a stethoscope on a patient's arm. The text "Vous avez des droits..." is in the top right, and "Nous vous écoutons." is in the bottom right of the image. Below the image, the text "N° Vert: 0800 122 65" is displayed. Underneath is the logo for "le médiateur hospitalier" with a yellow swoosh. At the bottom, the website "www.le mediateur hospitalier.be" is listed, followed by a row of logos for various Belgian hospitals: Middelheim, Ghent, Ziekenhuis Brussel, Ziekenhuis Oost Limburg, Ziekenhuis West Limburg, and Ziekenhuis Middelheim.

ETUDE DE CAS – CATALOGUE

GROUPE DE TRAVAIL MEDIATION



Conclusion

et un tout grand merci pour votre attention.....

