

LES RÉALISATIONS DU RESEAU

Depuis sa création en 2011, le Réseau des Médiateurs en établissement de Santé du Languedoc-Roussillon a :

- organisé une journée annuelle de formation en 2011, 2012 et 2013, articulée autour d'une thématique, répartie en ateliers et conférences,
- organisé une journée de formation commune avec l'Association Française des Médiateurs Médecins,
- entamé la rédaction d'un engagement de bonnes pratiques,
- engagé une coopération inter-établissements.

CONTACTS

Coordonnateur du Réseau

Pr Jacques JOURDAN
jacques.jourdan@chu-nimes.fr

Coordonnateur Adjoint du Réseau

Pr François BLANC
f-blanc@chu-montpellier.fr

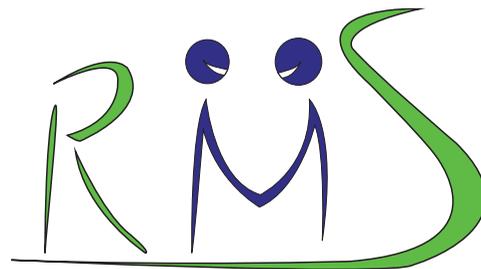
Secrétariat du Réseau

Mme Aude CUDENNEC
a-cudennec@chu-montpellier.fr

04 67 33 91 92

Réseau des Médiateurs en Etablissement de Santé du Languedoc Roussillon

au cœur de la qualité
de la prise en charge

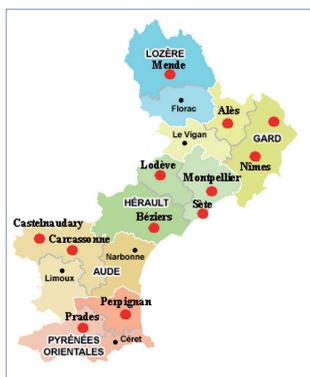


Réseau des Médiateurs en établissement de Santé
du Languedoc-Roussillon

QU'

EST-CE QUE LE RÉSEAU DES MÉDIATEURS DE SANTÉ ?

- **LE RÉSEAU DES MÉDIATEURS EN ÉTABLISSEMENT DE SANTÉ** regroupe les médiateurs des établissements hospitaliers de la Région Languedoc-Roussillon.
- C'est une **DÉMARCHE DE PARTAGE** d'expériences, de pratiques et de mise en œuvre d'actions de formation orientées spécifiquement vers l'action de médiation.
- **LES PLUS IMPORTANTS ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ PUBLICS ET PRIVÉS** de la région Languedoc Roussillon ont adhéré à cette démarche soutenue par l'Agence Régionale de Santé et le Pôle Santé du Défenseur des Droits.



LES

MISSIONS DU RESEAU

- **ETABLIR** des liens entre ses membres,
- **PERMETTRE** le retour d'expériences,
- **CRÉER** une plate-forme d'échanges,
- **RÉALISER** des actions de formation et d'information,

- **CONNAÎTRE** et analyser les pratiques,
- **CONTRIBUER** à évaluer et valoriser la médiation en établissement de santé,
- **ÊTRE IDENTIFIÉ** comme un acteur de la médiation par les institutions,
- **DÉVELOPPER** des liens avec l'Université et les organismes de Développement Professionnel Continu.

UN

PROCESSUS DE COMMUNICATION

Les membres du Réseau, professionnels de santé exerçant dans les établissements partenaires, partagent une vision commune de la médiation : celle d'une procédure au cours de laquelle deux parties acceptent de rencontrer un médiateur afin de les aider à résoudre leur différend.

Celui-ci exerce cette mission dans l'impartialité, l'indépendance et la confidentialité.

Ses avis sont communiqués aux parties d'une part pour aider au règlement des conflits, d'autre part pour améliorer la prise en charge et la qualité des soins et susciter par les commissions compétentes le suivi des préconisations éventuelles. La médiation s'inscrit dans le cadre d'une démarche d'accès au droit.

Le Réseau est au cœur de l'amélioration de la qualité de la prise en charge des Usagers :

- par la diversité des procédures d'instruction des dossiers examinés en CRUQPC,
- par la formation des professionnels de la médiation (médicaux, paramédicaux et administratifs),
- par les échanges avec les instances régionales et nationales ainsi que les professionnels impliqués dans ces actions.