

LA MEDIATION à l'AP-HP

Enjeux et perspectives 2017 - 2018

denis.devictor@aphp.fr

La Médiation : une procédure amiable simple



Tous les médiateurs sont formés

et pourtant peu utilisée ...

	2015	2016	
Médiations	174	128	269 propositions
Procédures DAJ	558	676	
- amiables APHP	312	382	
- amiables CCI	199	210	

82 % des dossiers de la DAJ sont traités à l' amiable

Rôle important des médecins conseils de la DAJ

APHP en avance

	PLAINTES	MM
APHP	558	174
LYON	735	11
BORDEAUX	263	10
LILLE	209	11

(Idem dans toutes les autres secteurs: transports, police, éducation...)

Motifs de réclamation

- La contestation du diagnostic
- Problèmes relationnels
- Le défaut d'information et de compréhension
- Trois situations particulières:
 - Le quérulent processif
 - Le « docteur querelleur »
 - Les personnes âgées, l'intégrité corporelle, le deuil

Pourquoi la M est-elle si peu utilisée ?

- Elle est mal connue
- Les patients la soupçonnent de partialité
- Les plaignants préfèrent le contentieux

Quelles pistes d'amélioration ?

- **Faire connaître la médiation**
- **Lever le soupçon de la partialité (RU)**
- **Favoriser le lien entre MM et DAJ**
- **Utiliser la capacité de médiation des médecins conseils de la DAJ +++**

Conclusion: renouer le lien de confiance

Une partition qui se joue à plusieurs



Services

CRU

RU

Médiateurs

DAJ