

Une journée dédiée à la médiation hospitalière

L'hôpital, lieu de soin, peut aussi être un terrain de confrontations entre soignant-e-s et soigné-e-s. Communication déficiente, organisation de la prise en charge fragmentée, manque d'égards: les sources d'insatisfaction du côté des patient-e-s et de leurs proches sont multiples. Phénomène nouveau, les membres du personnel médico-soignant sont toujours plus nombreux à témoigner de tensions vécues avec les patient-e-s lors de prises en charge. Parmi ces tensions, sont à relever des incivilités, des violences, de la peur face à des conflits récurrents qui semblent insolubles et rendent le quotidien difficile.

Ces querelles touchent aussi les liens entre membres du personnel ou avec leurs hiérarchies. Qu'il s'agisse du comportement dysfonctionnant d'un-e responsable envers son équipe, d'une rupture de dialogue, de propos sexistes ou d'une mise à l'écart d'une collaboratrice ou un collaborateur, la souffrance des personnes vivant de telles situations est bien réelle.

Face à ces difficultés, quel soutien la médiation hospitalière peut-elle offrir? Comment travaillent les médiatrices et les médiateurs? Qu'en pensent les patient-e-s, les proches et les professionnel-le-s qui ont vécu une médiation?

Cette journée anniversaire, qui marque les 10 ans de l'Espace de médiation entre patient-e-s, proches et professionnel-le-s et les 7 ans de l'Espace collaborateurs, est soutenue par l'Institut des humanités en médecine, la Direction générale et la Direction des ressources humaines du CHUV.

Elle est honorée par la présence de la conseillère d'Etat Rebecca Ruiz et du directeur général le professeur Philippe Eckert.

L'hôpital, lieu de conflits?

La médiation hospitalière: un soutien pour anticiper et gérer les tensions

23 septembre 2022
de 9h à 17h30

Agora, auditoire Paternot

Journée animée par Isabelle Moncada, productrice de l'émission santé 36.9° de la RTS

Entrée libre
Inscription nécessaire à:
mediation.hospitaliere@chuv.ch



CHUV 2022 | 152919



Programme

9h-9h15	Accueil Béatrice Schaad Professeure titulaire, Institut des humanités en médecine, FBM/CHUV/UNIL, en charge de l'étude et de l'enseignement sur les relations entre patient·e·s et professionnel·le·s à l'hôpital
9h15-9h30	Introduction Professeur Philippe Eckert Directeur général du CHUV
9h30-9h45	Un regard sur des dispositifs d'écoute à l'hôpital Rebecca Ruiz Conseillère d'Etat, cheffe du Département de la santé et de l'action sociale (DSAS)
La médiation entre patient·e·s, proches et professionnel·le·s	
9h45-10h	Le métier de médiatrice ou médiateur en milieu hospitalier: en quoi cela consiste? Silvia Fuertes, Lionel Zighetti Médiateur et médiatrice à l'Espace de médiation entre patient·e·s, proches et professionnel·le·s (EMP)
10h-10h15	De quoi se plaignent les patient·e·s et les proches? Catherine von Rotz et Claudia von Ballmoos Médiatrices à l'EMP
10h15-10h45	Pause
10h45-11h	Pourquoi faire appel à la médiation quand on est un·e proche de patient·e? Manuela Rochat, Epouse d'un patient <i>Interview: Isabelle Moncada</i>

11h-11h15	De quoi se plaignent les professionnel·le·s? Silvia Fuertes et Catherine von Rotz
11h15-11h30	Pourquoi faire appel à la médiation quand on est un·e professionnel·le? Peter Vollenweider Chef du Service de médecine interne, CHUV <i>Interview: Isabelle Moncada</i>
11h30-11h45	L'EMP et l'institution: quelles relations? Claudia von Ballmoos et Lionel Zighetti
11h45-12h	Lien de confiance fragilisé: apport de l'équipe de médiation Professeur Patrice Guex Superviseur de l'EMP jusqu'en 2022
12h-12h10	Bureau cantonal de médiation santé et social: un lieu-ressource en dehors du CHUV en cas d'impasse relationnelle Nadia Gaillet Médiatrice Bureau cantonal de médiation santé et social
12h10-12h20	Comment l'expérience des patient·e·s et des proches permet-elle d'améliorer la médecine? Béatrice Schaad
12h20-12h45x	Les institutions sont-elles vraiment prêtes à travailler en partenariat avec les patient·e·s? Sylvie Rochat Patiente partenaire, diplômée de l'Université des patients, Sorbonne, Paris
12h45-14h	Pause
La médiation entre professionnel·le·s	
14h-14h10	Accueil Valérie Ayer et Xavier Ganioz, Médiatrice et médiateur à l'Espace collaborateurs
14h10-14h25	Introduction Antonio Racciatti Directeur des Ressources humaines, CHUV

14h25-15h15	Libérer la parole – utopie ou réalité? Podium composé de: Antonio Racciatti Directeur des Ressources humaines, CHUV Paola Mori Médiatrice, Groupe de protection de la personnalité, HUG Minna Cloître CLASH - Collectif de lutte contre les attitudes sexistes en milieu hospitalier Igor Rothenbühler Anthropologue et formateur-superviseur en thérapie sociale Valérie Ayer Médiatrice, Espace collaborateurs, CHUV Bertrand Ducrey CEO de Debiopharm Yves Defferrard Membre du Comité de Direction d'Unia Suisse <i>Animation: Isabelle Moncada</i>
15h15-15h30	Regard sur l'expérience de la médiation Témoignages
15h30-16h	Pause
16h-16h20	Etre médiatrice ou médiateur en entreprise: quels enjeux? Agnès Strack Perdrix Présidente du Groupement Pro Médiation, médiatrice et formatrice <i>Interview: Isabelle Moncada</i>
16.20-16.35	Vision sur le dispositif de médiation entre collaborateurs·trices du CHUV Philippe Chaubert Chef du Service du personnel de l'Etat de Vaud
16h35-16h45	Conclusion Béatrice Schaad et Antonio Racciatti
16h45-17h30	Conférence de clôture La médiation, vecteur d'une démocratie hospitalière? Jacques Faget Auteur de « Médiations: les ateliers silencieux de la démocratie », Editions Eres Directeur de recherche émérite au CNRS, Centre Emile Durkheim, Science Po Bordeaux