



LA MÉDIATION EN SANTÉ

AU QUOTIDIEN
À L'HÔPITAL

MILLE PARCOURS



QU'EST-CE QUE LA MÉDIATION EN SANTÉ ?

Une personne, employée par l'hôpital, qui sert d'intermédiaire entre les professionnel·les de santé et le·la patient·e. Son rôle est de **FACILITER** et **FLUIDIFIER** le suivi médical. Il·elle travaille sur les freins d'accès aux soins rencontrés par les patient·es et facilite la **COMMUNICATION** entre patient·es et professionnel·les.



LES MISSIONS DES MÉDIATEUR·RICES EN SANTÉ

- **TRAVAIL SUR LES FREINS D'ACCÈS À L'HÔPITAL :** orientation physique dans l'hôpital et vers les professionnel·les adéquats·es, aide à la communication, autonomisation dans la gestion du suivi.
- **SENSIBILISATION ET INFORMATION :** vulgarisation de la littératie en santé à l'intention des patient·es, formation et sensibilisation sur les freins d'accès aux soins à l'intention des professionnel·les.
- **FACILITATION DU LIEN AVEC LA VILLE :** orientation vers des partenaires médico-sociaux en ville (spécialiste, médecin traitant, association spécialisée).



LES APPORTS DE LA MÉDIATION EN SANTÉ

AU QUOTIDIEN POUR
LES PROFESSIONNEL·LES

1. AMÉLIORE LA COORDINATION DU PARCOURS DE SOIN

■ Orientation des patient-es vers les services et professionnel·les adéquats-es ■ Orientation vers les partenaires de ville adéquats-es ■ Facilitation de la compréhension des étapes du parcours de soin pour les patient-es.

2. SOUTIEN UNE PRISE EN SOIN DE QUALITÉ

■ Amélioration de la communication entre patient-es et professionnel·les ■ Création d'une relation de confiance entre patient-es et professionnel·les ■ Adaptation du suivi aux difficultés de la personne (sociales, psychologiques, administratives).

3. FAVORISE LES LIENS HUMAINS DANS L'HÔPITAL

■ Soutien émotionnel dans la prise en charge de situations complexes ■ Soutien du lien relation entre les professionnel·les du service.

La médiation en santé n'est pas de la gestion de conflits entre patient-es et professionnel·les hospitalier-es. Le·la médiateur·rices en santé n'est pas un·e travailleur·se social·e ni un·e psychologue.