

Le Médiateur de la République, la santé et la sécurité des soins

DIALOGUER, RESOUDRE, REFORMER

[Le Médiateur de la République]

- Compétences

- Services publics
- Droits de l'Homme
- Réformes

- Ni procureur de l'administration, ni avocat des administrés, le Médiateur n'est ni le premier appel, ni le dernier recours

Les pouvoirs conférés par la loi de 1973 modifiée

■ AUTORITE INDEPENDANTE

- *Les décisions du Médiateur de la République ne font pas jurisprudence*
- *« Le Médiateur de la République ne peut être poursuivi, recherché, arrêté, détenu ou jugé à l'occasion des opinions qu'il émet ou des actes qu'il accomplit dans l'exercice de ses fonctions » (art 3)*
- *« Le Médiateur de la République ne peut intervenir dans une procédure engagée devant une juridiction, ni remettre en cause le bien fondé d'une décision juridictionnelle, mais a la faculté de faire des recommandations à l'organisme mis en cause. » (art 11)*

■ **Nommé par le Président de la République, en Conseil des Ministres – Mandat de 6 ans, non-révocable, non-renouvelable**

- Pouvoir de demander études et enquêtes aux autorités publiques
- Pouvoir d'inspection
- Pouvoir de recommandation en équité
- Pouvoir d'injonction
- Pouvoir de sanction
- Pouvoir de proposition de réformes

Les Moyens

- **90 collaborateurs à Paris** dont une plateforme d'écoute et d'information pour le Pole Santé, sécurité, soins et un réseau de médecins spécialisés
- **275 délégués** sur tout le territoire
- **386 points d'accueil**, dont plus de la moitié en « zones urbaines sensibles »
- **95 Délégués correspondants** auprès des **Maisons Départementales des Personnes Handicapées**
- **45 délégués** tenant une permanence en **prison** (dans 45 établissements) et **58 nouveaux établissements** desservis au cas par cas (pour atteindre 100% de la population carcérale d'ici 2010). 44 000 détenus auront accès à un délégué **au début de l'année 2009**



le Pôle Santé Sécurité Soins

La nouvelle mission santé du
Médiateur de la République

La MIDISS devient le Pôle Santé du Médiateur de la République

La mission d'Information et de Développement de la Médiation sur les Infections Nosocomiales (Idmin) a été mise en place en mars 2006 au sein de la Haute Autorité de Santé (lettres ministérielles du en date du 1er août 2005 et du 4 janvier 2006)

L'élargissement du périmètre d'activité de la mission à l'ensemble des sujets pouvant affecter la sécurité des patients a été décidé en mars 2007 sur proposition du Ministre de la Santé et des Solidarités (lettre ministérielle du 12/03/2007)

Mission de Médiation, de l'Information et du Dialogue
pour la Sécurité des Soins (MIDISS)

La MIDISS devient le Pôle Santé du Médiateur de la République

Lettre du Ministre de la Santé du 18 novembre 2008 actant le transfert de MIDISS auprès du Médiateur de la République
Pôle Santé et Sécurité des Soins opérationnel depuis le 1^{er} janvier 2009

A l'inverse de la Haute Autorité de Santé, le Médiateur de la République est une autorité indépendante

INFORMATION MEDIATION ALERTE

- non exclusive du secteur santé ; garantie d'indépendance pour le citoyen.
- dont le cœur de métier est le traitement des réclamations des usagers
- utilise son pouvoir de contrôle, d'injonction, formule des recommandations
- bénéficie d'un maillage national par l'intermédiaire de près de 300 délégués du Médiateur
- s'assure que des mesures correctives sont mises en œuvre à la suite d'un accident dès lors qu'il s'avère évitable.
- peut proposer des réformes.

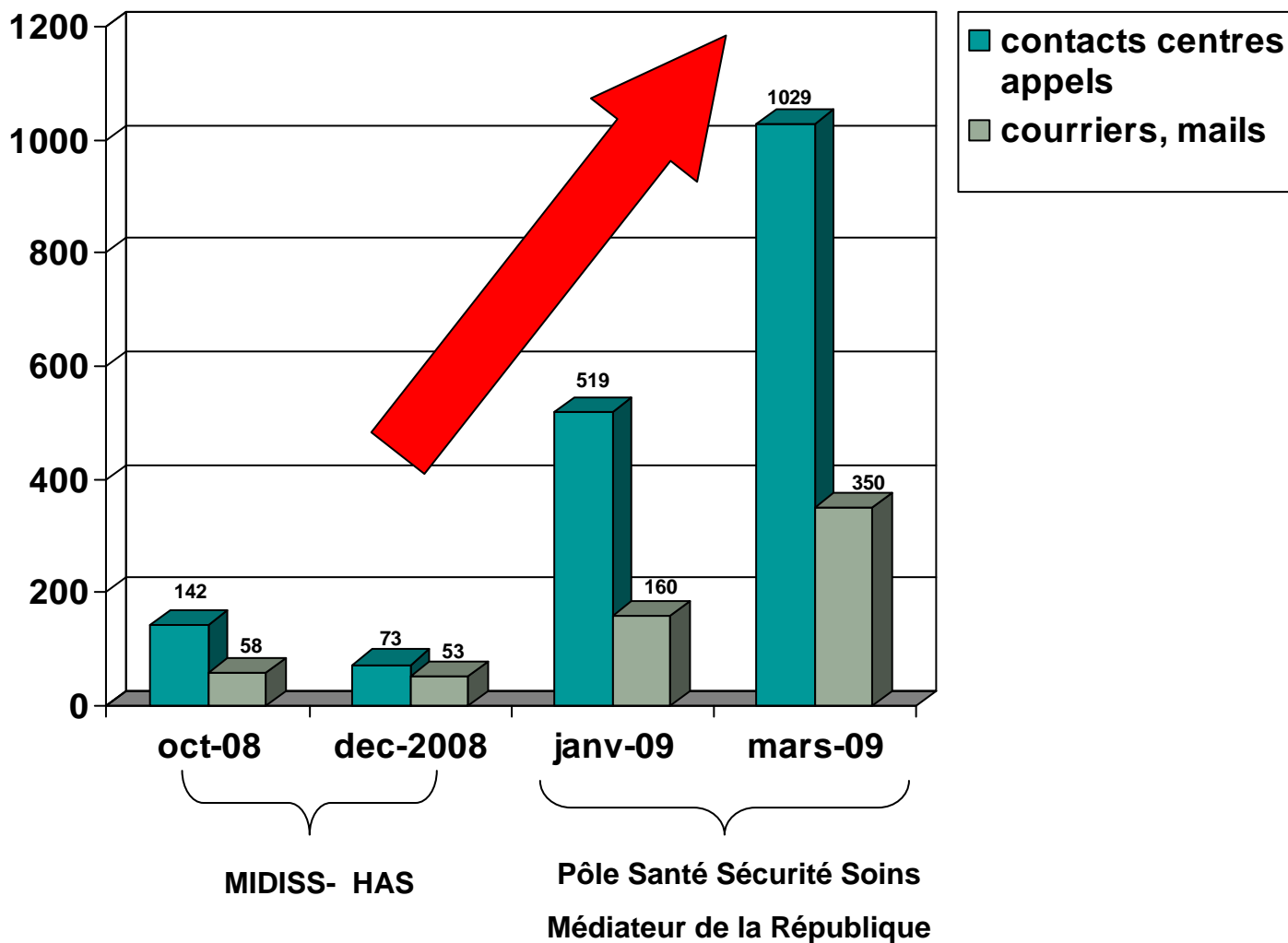
Une nouvelle dimension pour le Médiateur de la République

- La création de ce Pôle étend le champ la compétence du Médiateur et renforce ses pouvoirs.

Il est désormais compétent pour informer et recevoir toutes les réclamations qui mettent en cause :

- le non respect des droits des malades
- la qualité du système de santé
- la sécurité des soins
- l'accès aux soins

Une nouvelle dimension pour le Pôle



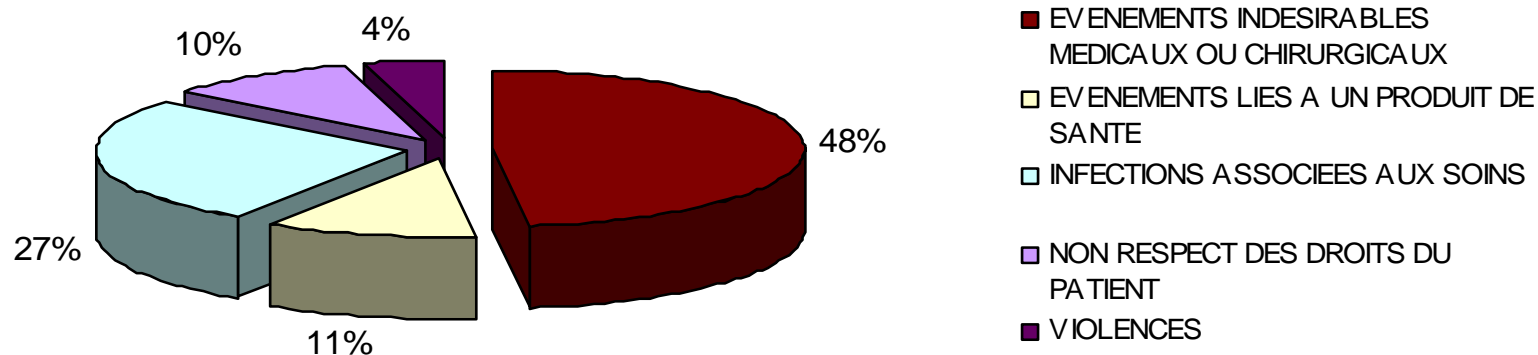
[Le dispositif]

- Une plateforme d'écoute et d'information qui peut être contactée par numéro azur au 0 810 455 455 (ouvert du lundi au vendredi de 9h00 à 20h00)
- Un site internet : www.securitesoins.fr
- Un réseau médecins spécialisés chargés d'éclairer l'utilisateur sur sa propre histoire et ses droits.
- Une cellule d'aide à la médiation qui met en relation les usagers et les professionnels de santé.
- Un dispositif d'alerte de l'autorité sanitaire si situation est susceptible d'avoir un impact sanitaire réel ou présumé ou risque d'engendrer une inquiétude légitime dans la population.

Périmètre et champ d'activité

LE CHAMP D'ACTIVITE

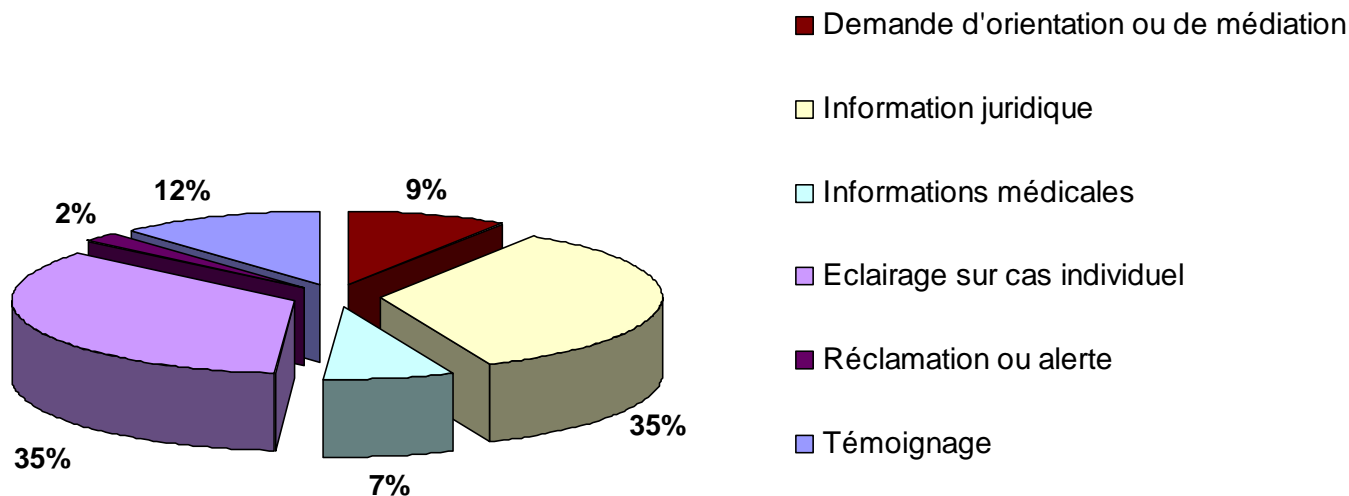
- Établissements publics et privés
- Médecine de ville



Motifs des appels

Les appelants souhaitent majoritairement :

- Obtenir un éclairage individuel (35%)
- Obtenir des informations juridiques (35%)
- **A noter ce mois ci une part importante de témoignages (12 %)**



➔ **12%** des appels proviennent des **professionnels de santé**

D'une culture de la faute à une culture de l'erreur

Passer de la culture de la faute et du coupable à celle de l'apprentissage par l'erreur et de la vigilance permanente

	Culture de la faute	Culture de l'erreur
Sentiment	Culpabilité de l'échec	Valorisation
Attitude	clandestinité	Concertation
Enquête	Sur les personnes	Sur les causes
Conséquence	Répression Peur Prudence Solution éphémère	Prévention Satisfaction Créativité Solution durable