

### LA MÉDIATION AU SERVICE DE LA SANTÉ ET DU MÉDICO-SOCIAL



Au cours des dernières années, notre législation s'est considérablement enrichie de la prise en compte des modes amiables de règlement des différends, en particulier de la médiation. Aujourd'hui, la médiation constitue un outil efficace pour traiter des tensions auxquelles sont souvent confrontés les établissements sanitaires, sociaux et médico-sociaux, que ce soit face aux plaintes ou aux réclamations des usagers ou face aux conflits individuels entre les personnels.

Cet ouvrage a pour finalité de sensibiliser les professionnels à la démarche de médiation. Il leur en donne les règles, afin qu'ils puissent la mettre en œuvre y compris en s'affranchissant, lorsque c'est nécessaire, de certains textes réglementaires inadaptés aux situations auxquelles ils sont confrontés. L'analyse critique de ces textes permet ainsi de présenter les bonnes pratiques en la matière et de s'engager dans cette démarche en toute confiance.

Avril 2022

*Claude Évin, Avocat au Barreau de Paris, ancien ministre en charge de la santé, ancien directeur général d'agence régionale de santé. Il exerce également en tant que médiateur.*

Presses de l'EHESP, 154 pages, 18 €, [www.press.es.ehesp.fr](http://www.press.es.ehesp.fr)