

Table des matières

Préface - Hamid Siahmed	9
Avant-propos - Michel Thiriet	11
Préface - Jean-Louis Lascoux	13
Introduction	17
PARTIE I. COMPRENDRE LES ENJEUX	
Un état des lieux du milieu hospitalier sous l'angle de la qualité relationnelle	19
Chap 1 . Travailler en harmonie	21
1. Le microcosme relationnel de l'établissement hospitalier	21
2. Les stratégies de regroupement de territoire : un nouveau cercle relationnel à construire	23
3. La spécificité du secteur psychiatrique : une prise en charge multi-acteurs sectorisée	27
4. Des problématiques « relations humaines » spécifiques	29
Chap 2 . Accompagner un secteur en profonde restructuration	37
1. <i>L'efficience</i> : un mantra partagé dans le secteur de la santé	37
2. Le développement des systèmes d'information hospitalier (SIH) : Une dématérialisation des relations ?	42
3. La relation, le lieu incontournable de la construction des coopérations dans un système en mutation	44
Chap 3 . Améliorer la qualité et la sécurité des soins	49
1. La relation et la communication : les incontournables de la sécurité des soins	49
2. Le parcours de soins de l'utilisateur : acteurs en mouvement, acteurs en relation	53
3. La prise en charge en psychiatrie : l'importance du réseau relationnel	57

PARTIE II. ANALYSER LE CADRE JURIDIQUE ET LA PRATIQUE

Forces et points d'achoppement du système actuel59

Chap 4 . Le droit du travail, cadre général de la santé et de la sécurité au travail 61

- 1. La législation « santé et sécurité au travail », en bref 61
- 2. Stress et harcèlement au travail 63
- 3. La santé et la sécurité au travail, dans la fonction publique..... 65

Chap 5 . La médiation dans le code de la santé publique :

Un concept mal défini, des approches hétéroclites 69

- 1. La médiation au niveau des commissions des usagers (CDU/CRUQ-PC).. 69
- 2. Les commissions régionales de conciliation et d'indemnisation (CRCI).... 75
- 3. Les autres acceptations du terme médiation
dans le code de la santé publique..... 76

PARTIE III. PROMOUVOIR UN MANAGEMENT ÉTHIQUE

Les fondamentaux de la médiation professionnelle et de la qualité relationnelle..... 79

Chap 6 . La qualité relationnelle : les bases d'un management éthique 81

- 1. Qu'est-ce qu'un management éthique ? 81
- 2. Pourquoi la qualité relationnelle est-elle pertinente ? 82
- 3. La qualité relationnelle : de quoi parle-t-on ? 83

Chap 7 . Des méthodes et des outils directement opérationnels..... 87

- 1. La pratique de la reconnaissance 87
- 2. Le médiateur professionnel, un tiers de confiance
pour résoudre des crises..... 89
- 3. Le médiateur professionnel, promoteur de la qualité des relations 94

Chap 8 . Le dispositif de médiation professionnelle internalisée (DMPI)..... 97

- 1. Les missions du médiateur professionnel interne 97
- 2. Le cadre du dispositif..... 101
- 3. Comment un DMPI peut-il être articulé dans le système hospitalier ?... 103

PARTIE IV. PARTAGER LES APPRENTISSAGES INSTITUTIONNELS

Comment mesurer l'évolution de la qualité du lien social au sein de l'organisation 107

Chap 9 . Les lieux de partage d'expériences et d'apprentissage..... 109

**Chap 10 . Un indicateur de la qualité du lien social appliqué
au secteur hospitalier 111**

**Chap 11 . Elargir le curriculum de formation initiale des médecins
et des cadres du secteur de la santé ? 113**

Conclusion..... 115

Bibliographie 117

Annexes 123