



Médiatrice en Santé en hospitalisation complète

Rendre le temps médical aux soignants
et l'autonomie aux patients

Maria Grossmann Poner

HOSPITALISATION COMPLETE DU SERVICE DES MALADIES INFECTIEUSES ET TROPICALES DE L'HÔPITAL BICHAT

- 6 médecins et 10 internes
- 26 IDE, 26 AS
- 2 cadres et 1 cadre supérieur de santé
- 2 psychologues et 1 assistante sociale
- 1 médiatrice en santé en hospitalisation complète
- 48 lits hospitalisations complètes
- 1465 hospitalisations complètes en 2025

PUBLIC REÇU

- Personnes immigrées
- Personnes âgées
- Comorbidités et troubles psychiatriques et cognitifs
- Grande précarité économique & sociale
- Difficultés d'accès aux soins
- Méconnaissance ou mauvaise compréhension du système de soins

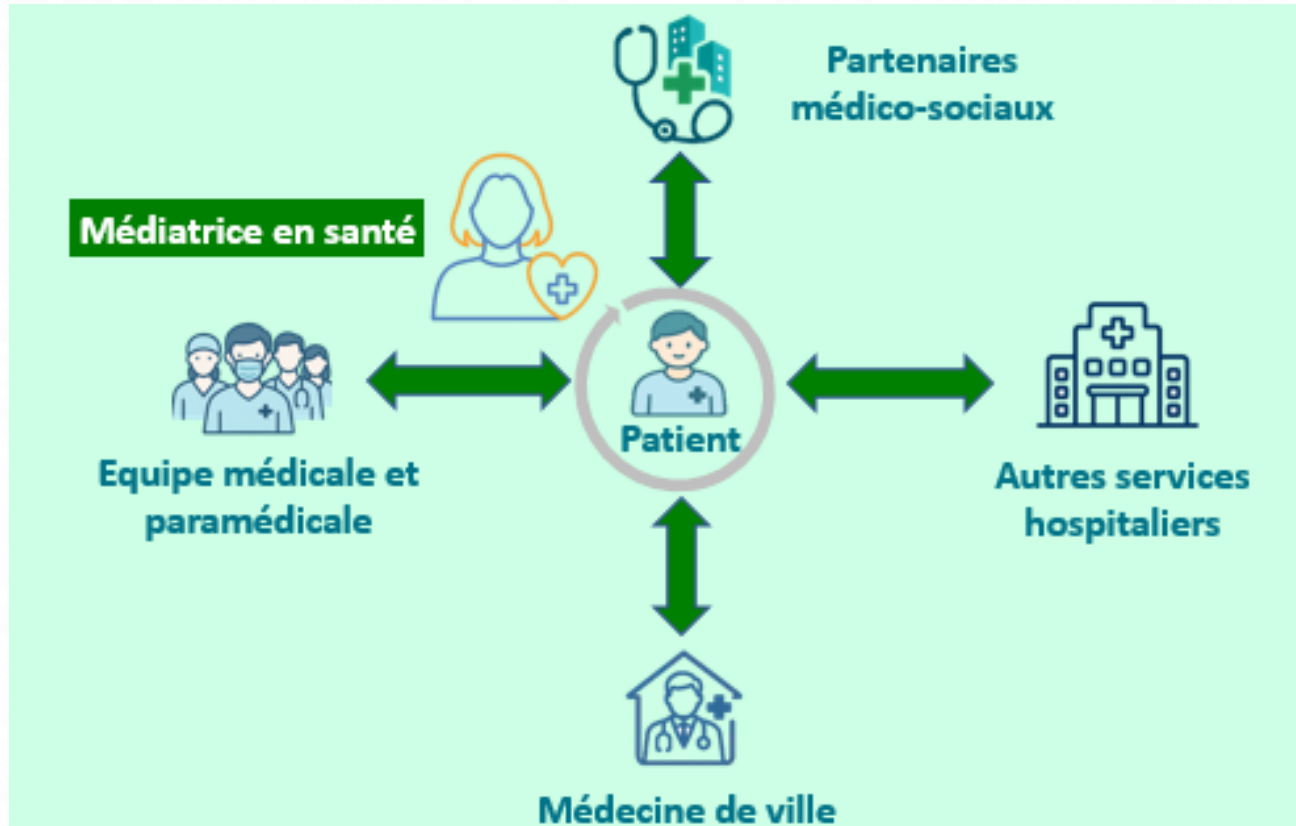
MISSIONS DE LA MÉDIATION EN SANTÉ

- Financement APHP dans le cadre d'appel au projet (levier 11) : rendre du temps médical au soignant et l'autonomie au patient
- Améliorer la compréhension de la prise en soins par le patient et ses proches
- Faciliter le dialogue au sein de l'équipe soignante et avec le patient
- Éviter les refus d'examens
- Prévenir les re-hospitalisations et ruptures de traitement
- Assurer l'adhérence aux soins après la sortie d'hospitalisation
- Attribuer un médecin traitant en ville

MÉTHODES DE TRAVAIL

- Écoute active
- Instauration d'une relation de confiance avec le patient et l'équipe
- Accompagnement physique à tous types de rendez-vous
- Explications et négociations
- Traductions
- Lien avec les partenaires externes

LA MÉDIATION : UN PONT ENTRE PATIENTS, SOIGNANTS ET STRUCTURES PARTENAIRES



RÉSULTATS EN CHIFFRES (MARS 2025 – JANVIER 2026)

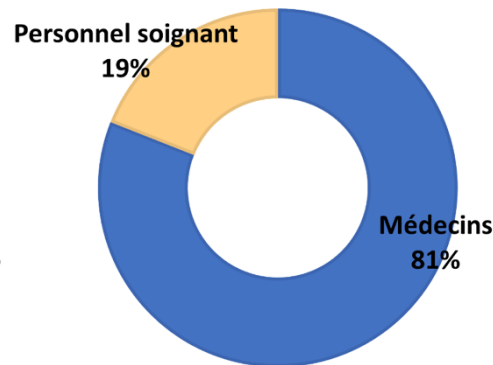


2247 interventions
118 patients

= 19 interventions
par patient

(Chiffres issus d'un tableau de reporting quotidien sur Excel)

Qui demande les interventions ?

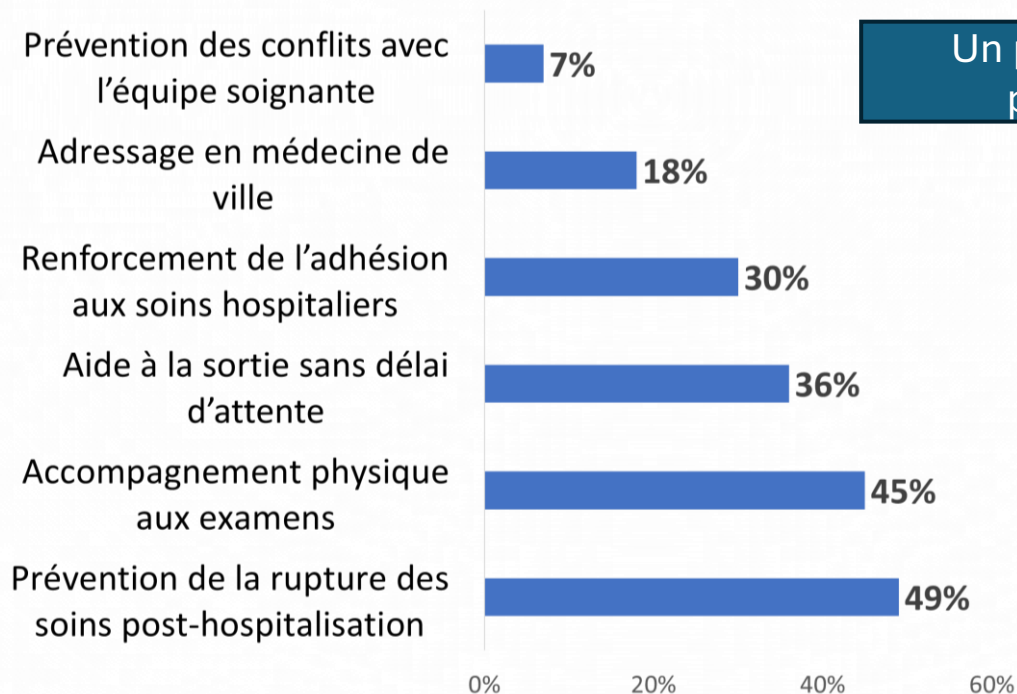


RÉSULTATS EN CHIFFRES (MARS 2025 – JANVIER 2026)

Volume d'intervention

Consult. physique	Consult. téléph	Accomp. physique	Echange messages	Rappel RDV	Suivi dossier	TOTAL
358	320	220	1159	163	27	2247
16%	14%	10%	52%	7%	1%	100%

RÉPARTITION DES INTERVENTIONS PAR TYPE D'ACTION



Un patient peut bénéficier de plusieurs interventions

CONCLUSION



L'analyse préliminaire de ce poste de médiation en hospitalisation suggère une meilleure fluidité du parcours de soins, un potentiel bénéfique pour la prévention des ré-hospitalisations et un gain de temps pour les équipes médicales, sociales et soignantes.

La médiatrice agit comme un pont entre patients, soignants et structures partenaires.



Son intégration réussie dans l'équipe du service illustre le potentiel stratégique de la médiation hospitalière, en réponse aux enjeux de vulnérabilité et de précarité des patients du SMIT



Des analyses complémentaires sont prévues concernant l'impact quantitatif de ce poste.



et la région Ile de France

Palais des Congrès



Journées Nationales d'Infectiologie

du jeudi 18 juin au samedi 20 juin 2026

Journée Nationale de Formation
des Paramédicaux en Infectiologie

Vendredi 19 juin 2026

Merci