

Découvrez le rapport annuel de L'Espace Patients & Proches

Depuis 6 ans, L'Espace Patients & Proches (EPP) recueille les expériences difficiles des patients, de leurs proches et des professionnels au CHUV. L'EPP vient de publier son rapport d'activité 2017, l'occasion de découvrir les dernières statistiques liées à la doléance et le quotidien des médiateurs.

Pour la première fois, les médiateurs proposent au lecteur de plonger dans leur univers à l'aide d'un exemple de relation conflictuelle. Basée sur des faits réels, la situation présentée permet d'illustrer le déroulement d'une médiation et certains obstacles spécifiques au dialogue à l'hôpital.

Les chiffres

Après 6 ans d'activité, l'EPP semble avoir atteint son rythme de croisière. En effet, pour la première fois cette année, le nombre de sollicitations s'est stabilisé à 544 nouvelles situations en 2017 pour 540 en 2016. Ce qui porte le nombre total de situations traitées à 2'641 depuis le lancement de l'EPP (à fin 2017).

Les collaborateurs sollicitent aussi l'EPP

Comme les années précédentes, les doléances concernent en majeure partie les relations et les échanges d'informations entre les professionnels et les patients ou leurs proches (43 %). Viennent ensuite les questions d'organisation de l'hôpital (29%) - l'attente notamment - puis les problématiques cliniques (28 %), en particulier le sujet de la qualité des soins. La majorité des plaintes demandent à être traitée avec les médecins, ces derniers assumant à la fois la responsabilité de la prise en charge médicale et une lourde part du suivi administratif.

Les médiateurs ont par ailleurs observé que les collaborateurs du CHUV ont été plus nombreux à les solliciter, le plus souvent pour des conseils en gestion de conflit mais aussi, et c'est une nouveauté, pour demander une médiation.

Des données partagées

Les médiateurs continuent à collaborer avec différents partenaires, notamment dans le cadre de plusieurs projets institutionnels. Les témoignages des patients, des proches mais aussi des professionnels contribuent à nourrir différents enseignements, auprès des étudiants de l'HESAV et de la FBM notamment.

Pour en savoir plus, découvrez le rapport annuel de l'EPP dans son intégralité. ([lien vers le rapport](#))