

Espace Patients&Proches: 585 situations en 2018

Depuis la création de l'Espace Patients&Proches (EPP) en 2012, près de 3500 demandes ont été traitées. Retrouvez dans le rapport annuel 2018 des informations sur le type de doléances recueillies et les activités déployées sur la base des témoignages des patients, proches et professionnels. Pour entrer dans l'univers de la médiation, découvrez également le récit d'une situation concrète inspirée de la pratique des médiateurs.

Communication, information et relation au cœur des doléances

En 2018, les sollicitations auprès de l'équipe de médiation ont augmenté de près de 8% par rapport à l'année précédente. Les collaborateurs de l'Espace Patients&Proches travaillent à restaurer la confiance quand les liens entre les patients ou leurs proches d'une part et les professionnels d'autre part sont mis à mal. L'équipe de médiation accompagne chacune et chacun dans la recherche de ressources et de solutions.

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 (40 %). Viennent ensuite les questions d'organisation de l'hôpital (31 %) et les problématiques cliniques (29 %).

Les patients représentent 56% des demandeurs, tandis que 33% sont des proches. Les professionnels de la santé nous sollicitent également (11%). Pour la plupart employés au CHUV, ils cherchent un soutien afin d'évaluer certaines situations qu'ils estiment délicates à gérer. Ils demandent parfois l'organisation d'une rencontre durant laquelle patients, proches et professionnels peuvent dialoguer à l'Espace Patients&Proches, dans un dispositif géré par le tiers médiateur. Les situations donnant lieu à une voire deux rencontres de médiation à l'Espace Patients&Proches représentent 10% du total des cas traités.

Le processus de médiation

Certaines personnes se contentent de déposer auprès de l'équipe de médiation leur expérience lors d'un unique entretien, demandent conseil avant de retourner parler aux équipes soignantes ou ont besoin d'une orientation au sein de l'hôpital voire du réseau de soin. D'autres réclament une investigation officielle et contactent alors la Direction générale par le biais de l'Unité des affaires juridiques. Enfin, certains souhaitent revenir sur une expérience douloureuse lors d'une rencontre avec les professionnels de la santé impliqués. Ils demandent à être accompagnés dans cette démarche par une médiatrice ou un médiateur. Cette approche privilégie la rencontre entre des personnes qui souhaitent parler de leurs liens et de ce qui les place dans une situation de conflit.

Ce type de rencontres tripartites (patients/proches, professionnels, médiateur ou médiatrice) est en légère hausse (2%), et il semble par ailleurs que le type de situations que l'équipe de médiation traite par le biais de ces entretiens est plus complexe, requiert plus souvent la présence de représentants de spécialités diverses et nécessite parfois plus d'une séance.

L'un des chapitres du rapport annuel déroule un exemple concret inspiré de diverses situations traitées à l'Espace Patients&Proches. Il permet de faire apparaître le travail des médiateurs pour soutenir la gestion des conflits, le but étant de favoriser l'échange des points de vue et une lecture plus large du différend englobant les contextes (la maladie, l'hôpital, la famille, la collaboration professionnelle, etc.) dans lesquels se tissent les malentendus. En questionnant, reformulant, synthétisant, les médiateurs créent des conditions propices au dialogue en vue d'apaiser les relations.

Enseigner sur la base des récits recueillis à l'EPP

Les médiatrices et le médiateur collectent et analysent les témoignages rendus anonymes. Ils les valorisent dans le cadre de projets d'amélioration de la qualité et de l'enseignement notamment. Dans le domaine pré-gradué, une médiatrice participe depuis trois ans à la semaine

interprofessionnelle de HESAV. L'objectif de cette intervention est à la fois de sensibiliser les étudiants à cette problématique, et de faire émerger les ressources pouvant être sollicitées dans de telles situations.

Depuis 2018, l'équipe de l'Espace Patients&Proches et la Dre Céline Bourquin, responsable de recherche en Psychiatrie de liaison au CHUV, enseignent également au sein de la Faculté de Biologie et de Médecine. Une partie du cours est donnée en auditoire et porte sur la problématique du conflit en milieu de soins, puis une rencontre en petits groupes permet aux étudiants d'aborder des situations concrètes rencontrées durant leurs stages et, ce faisant, d'intégrer le contenu théorique en échangeant entre pairs.

Les données récoltées ont par ailleurs servi de base à la conception de plusieurs modules de formation continue destinés aux professionnels de la santé ou aux cadres du CHUV, ainsi qu'à nourrir la réflexion au sein des Services intéressés ou à enrichir des projets ponctuels développés par des soignants.