

2092 sollicitations traitées par les médiateurs en un peu plus de 4 ans

En 2016, les médiateurs ont répondu à 540 sollicitations (2.36 nouvelles situations par jour ouvré), ce qui représente une augmentation de 10% par rapport à l'année précédente. Les patients représentent 54% des demandeurs, tandis que 35% sont des proches. La majeure partie des 11% de professionnels qui nous contactent est constituée par des collaborateurs du CHUV. Ces derniers cherchent du conseil ou demandent l'intervention des médiateurs dans des situations particulièrement difficiles.

Nous constatons cette année une augmentation des sollicitations de patients « vulnérables », dont la proportion a plus que doublé en 2016 passant de 10 à 23%. Par « vulnérable », nous entendons notamment des personnes présentant des problèmes psychosociaux (migration, problèmes familiaux, maladie chronique, dépendance, fragilité psychique).

Rappelons également que les médiateurs interviennent à la demande des patients, proches ou professionnels à titre subsidiaire. Leur objectif principal est de remettre les patients et proches en lien avec les équipes.

Mise à disposition des données

L'équipe de l'EPP a détaillé les sujets de doléances spécifiques auprès de 7 services ou départements. Certains services se sont servis de ces données pour nourrir la réflexion dans le cadre de projets portant sur l'accueil, l'organisation administrative, ou la communication avec les proches par exemple. Une dizaine de services ont par ailleurs utilisé les témoignages des patients et des proches pour étoffer des réflexions ou démarches concernant les médecines complémentaires, les questionnaires de satisfaction, les chambres mixtes à l'hôpital, ou encore la spiritualité dans les soins.

Les données récoltées à l'Espace Patients&Proches servent de base à la conception de plusieurs modules de formation continue destinés aux professionnels de la santé ou aux cadres du CHUV. Les médiateurs sont également intervenus dans le cursus des étudiants des Hautes écoles spécialisées. Une collaboration avec la Faculté de Biologie et de Médecine est en cours.

Figures de patients, profil de soignants, espace de réflexion

Les médiateurs ont eu l'occasion d'observer durant ces dernières années comment les interactions entre professionnels d'une part et les patients et proches d'autre part sont le résultat d'une rencontre interpersonnelle où se confrontent leurs craintes respectives. Cette année, nous avons souhaité porter une attention particulière aux protagonistes en présence, à la perception que chacun a de l'autre. En effet le conflit se noue souvent autour d'un chassé-croisé d'attentes réciproquement déçues entre patients, proches et professionnels. Si l'Espace Patients&Proches existe en tant que lieu où penser, constater et dire ces déceptions, nous espérons qu'il puisse également avoir pour fonction de restaurer un lien entre les uns et les autres, de servir le changement et la compréhension mutuelle.

Vous retrouverez ces thématiques détaillées dans les pages du rapport annuel 2016.