

Rapport annuel 2019 de l'Espace Patients&Proches

La médiation santé à l'hôpital

Depuis l'ouverture de l'Espace Patients&Proches en avril 2012 jusqu'à fin 2019, les médiateurs ont traité 3865 demandes. Dans le document que vous pourrez consulter dans sa version intégrale en suivant le lien ci-dessous, vous constaterez – entre autres données chiffrées – que l'activité de l'Espace Patients&Proches ne cesse de croître (+9,4%), avec 639 demandes traitées en 2019. Pour entrer dans l'univers de la médiation, découvrez également le récit d'une situation concrète inspirée de la pratique des médiateurs.

Le médiateur et la neutralité

L'exercice du rapport annuel nous fournit chaque année l'occasion de penser le métier de médiateur non seulement dans sa spécificité intrinsèque, mais aussi dans son contexte particulier : celui d'une institution de santé. A la faveur de cette réflexion et de l'expérience accumulée au long de ces années, il nous a semblé important de réfléchir au nom de notre espace afin de préciser la mission centrale de médiation qui est la sienne, et de souligner que les médiateurs œuvrent au service de chacune des parties en conflit, en l'occurrence les patients et leurs proches aussi bien que les professionnels de la santé. Il sera par conséquent bientôt renommé : Espace de médiation entre patients, proches & professionnels.

Plus de 52'000 patients sont hospitalisés chaque année au CHUV. Dans le contexte de la maladie, au cœur de l'environnement complexe des soins, des incompréhensions et des doléances peuvent naître. La relation entre soignants et soignés/proches nécessite de la confiance. Or les personnes prises dans un différend sont généralement figées dans une logique d'accusation et de défense. Les médiateurs tentent de comprendre ce que ces protagonistes ont vécu, ce qui les a blessés et qui a heurté leurs valeurs fondamentales. On entend alors souvent parler de sentiment d'injustice, d'abandon ou d'humiliation. Le discours ne porte plus sur l'autre, mais sur soi-même.

Ce travail d'*alliance* est effectué avec chacune des parties : patients, proches ou professionnels. Si les personnes en rupture de confiance se positionnent les unes *contre* les autres, les médiateurs s'appliquent à être *avec* toutes les parties : au-delà d'une forme de **neutralité**, il s'agit d'une posture de **multi-partialité**. Le travail des médiateurs consiste à créer des conditions favorables pour que chacun puisse parler de ce qui ne va pas, renouer le dialogue et si possible, un lien de confiance.

La responsabilisation des acteurs

Comme les années précédentes, les personnes sollicitant les médiateurs formulent des doléances, qui concernent surtout les relations et les échanges d'informations entre les équipes médico-soignantes et les patients ou leurs proches (40%). Viennent ensuite les difficultés liées à l'organisation (gestion, attente, etc.) de l'hôpital (31%). Le domaine clinique (qualité et sécurité) est le moins souvent cité (29%). On constate une augmentation des doléances concernant la qualité de la prise en charge avec un accent particulier sur les soins, considérés comme insuffisants ou ne tenant par exemple pas compte de la situation globale du patient.

Les patients représentent 53% des demandeurs, tandis que 33% sont des proches. Certaines personnes se contentent de déposer 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. Dans près de la moitié (43%) des situations ouvertes sur demande de patients et de proches, les médiateurs n'ont aucun contact avec les professionnels de l'hôpital. Ils accompagnent les patients et les proches en difficulté, les aident à identifier leurs principaux besoins et les encouragent à les exprimer au bon endroit et de manière constructive.

Quelque 10% des demandes adressées à l'Espace Patients&Proches émanent par ailleurs de professionnels de la santé du CHUV. Il faut y ajouter 4% de sollicitations qui proviennent de professionnels externes à l'hôpital. Lorsque les professionnels nous sollicitent pour évoquer des relations difficiles avec des patients ou proches, nous n'avons pas forcément de contact (52% des cas) avec les usagers non plus. Nous proposons aux professionnels le même travail d'écoute, de soutien, d'orientation et d'aide à la **responsabilisation** qu'avec les patients et proches.

Certains usagers choisissent la plainte juridique et l'investigation officielle, ce qui n'est pas de notre ressort. Nous les réorientons par conséquent vers la Direction générale.

Le médiateur sans pouvoir - le pouvoir de la médiation

Une minorité de patients, proches ou professionnels souhaite revenir sur une expérience douloureuse lors d'une rencontre de médiation qui réunit tous les acteurs du conflit. Ils demandent à être accompagnés dans cette démarche par un médiateur (9% des situations). Cette approche privilégie la rencontre entre des personnes qui souhaitent parler de leurs difficultés et de leurs liens.

La seule autorité dont le médiateur dispose est celle que les participants lui octroient, sur la base de la confiance qui s'est construite entre eux. C'est grâce à cette légitimité que le médiateur peut veiller au respect du processus de médiation, notamment en instaurant un cadre dont il est garant. Les personnes impliquées dans le conflit font le choix de participer à cette rencontre. Ils peuvent y renoncer, tout comme le médiateur s'il estime que les conditions au dialogue ne sont pas requises. S'il est responsable de la forme du processus, il ne détient pas de pouvoir décisionnel ou consultatif sur le contenu. Il travaille de façon informelle, n'élabore pas de rapport, ne rend aucun compte, et les discussions qu'il anime ont lieu dans un espace fonctionnant de façon **indépendante et autonome** au sein de l'institution qui l'abrite.

L'un des chapitres du rapport annuel déroule un exemple concret inspiré de diverses situations traitées à l'Espace Patients&Proches, et montre comment ce type de rencontres tripartites - patients/proches, professionnels, médiateur – s'organisent. La vignette permet de découvrir l'activité des médiateurs et leur investissement afin de créer les conditions favorables à l'échange des points de vue notamment en questionnant, reformulant, synthétisant, afin d'amener les parties à une forme de compréhension mutuelle.

Cette année, nous nous focalisons d'une part sur un aspect peu visible de ce travail : l'analyse de la situation et en particulier l'identification des acteurs de la médiation. L'exemple choisi souligne également l'utilité du retour d'expériences vécues à l'hôpital, qui permet aux professionnels et aux services d'améliorer leurs pratiques. L'utilisation des données anonymisées tirées des récits récoltés à l'Espace Patients&Proches est par ailleurs détaillée dans le dernier chapitre du rapport annuel. Les expériences des patients, de leurs proches ainsi que des professionnels du CHUV sous-tendent de nombreux projets, nourrissent la recherche et servent de socle aux divers enseignements que dispensent les médiateurs, notamment auprès des futurs soignants.