

1560 sollicitations traitées par les médiateurs en moins de 4 ans

Résultats 2015

En 2015 (467 situations ; 2.1 situations par jour ouvré), les patients représentent 46% des demandeurs tandis que 43% sont des proches. Dans presque la moitié des cas, les usagers qui sollicitent l'EPP y sont orientés par des collaborateurs du CHUV. Parmi les personnes qui ont contacté l'EPP, **11% sont des professionnels**, principalement pour du conseil. Cette proportion a doublé depuis l'ouverture. 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 la douzaine de services ou unités les plus exposés aux plaintes cette dernière année. Sur cette base, certains services ont décidé de changer une approche clinique, d'étoffer ou de créer certains supports de communication ou encore de réaménager leurs locaux par exemple. Cinq unités ont également demandé aux médiateurs des extraits de témoignages pour étoffer leurs projets d'amélioration de la prise en charge.

Les données récoltées à l'Espace Patients&Proches ont en outre servi 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. Ces données seront prochainement publiées sur internet.

Réciprocité professionnels et patients/proches

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. Les relations que collaborateurs du CHUV et usagers tissent sont également influencées par l'environnement, les contraintes et les évolutions de la médecine, autant de pressions que patients, proches et professionnels subissent dans une réciprocité dont chacune des parties n'a pas toujours l'occasion d'avoir connaissance.

A l'Espace Patients&Proches, chacun est en situation de signifier ses difficultés, la violence ressentie dans le cadre d'interactions difficiles et, en conséquence, d'évoquer ses limites : une façon pour chacun des protagonistes de faire apparaître un peu de lui, de ses émotions, par-delà son statut de malade ou sa fonction professionnelle. Vous retrouverez ces thématiques dans les pages du rapport annuel 2015.

[Rapport annuel 2015](#)