

Zeitschrift: Générations
Herausgeber: Générations, société coopérative, sans but lucratif
Band: - (2019)
Heft: 109

Artikel: Médiation : les hôpitaux aux petits soins pour les réclamations
Autor: Verdán, Nicolas
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-906031>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 30.03.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

droit&argent

MÉDIATION

Les hôpitaux aux petits soins pour les réclamations

Dans ces grosses boîtes que sont devenus les établissements universitaires, patients, proches, mais encore professionnels de la santé ont voix au chapitre.

« Si vous êtes fâché, vous êtes au bon endroit! » La formule fait mouche. Entre les quatre murs de l'Espace Patients&Proches (EPP), au CHUV à

Lausanne, les médiateurs ouvrent grand la porte de leur bureau à la colère et aux récriminations: « C'est une honte, s'énerve Monsieur Blanc. On se croirait dans le tiers-monde! Ce méde-

cin est un incapable prétentieux! » Un dialogue fictif, mis en scène dans le rapport d'activité de l'EPP 2017. Mais qui correspond très exactement aux propos entendus quasi tous les >>>

E-BANKING

Quels sont les risques d'internet?

50

PRO SENECTUTE

Un bénévole valaisan raconte son engagement.

52

CONSO

Passé de date ne veut pas dire bon à jeter!

55

MULTIMÉDIA

Mode d'emploi pour créer sa page Facebook et bien s'en servir.

58



Eric Deroze, CEMCAV-CHUV

Depuis son ouverture au CHUV, l'espace consacré à la médiation a doublé sa fréquentation.

DOSSIERS À L'ESPACE PATIENTS & PROCHES DU CHUV



jours par Thierry Currat, médiateur: «C'est une erreur médicale! s'énerve Monsieur Blanc. Vous êtes d'accord?»

La réponse de Thierry Currat situe clairement la position de ce Service de médiation mis en place en 2012: «Ça, je ne sais pas, mais, ce qui est sûr, c'est que la situation est insupportable pour vous et qu'il faut faire quelque chose. Et si vous pensez que c'est une erreur, il faudra tirer ça au clair.»

Hors de question, en effet, pour l'EPP de se placer à un niveau d'expertise médicale ou de recours juridique, précise en substance Béatrice Schaad, responsable de la communication du CHUV, à l'origine de la création de ce projet dont elle a la responsabilité.

«On va réfléchir ensemble, suggère Thierry Currat à Monsieur Blanc. Je peux vous proposer différentes choses à faire et vous me direz ce qui convient. Je vous accompagne volontiers dans les démarches.» Pas de quoi désarmer le patient irrité: «Pour mieux étouffer l'histoire, c'est ça?» Thierry Currat en a entendu d'autres. En 2012, année d'ouverture de ce guichet, 248 «situations» ont été prises en compte par lui-même et ses deux collègues Fabienne Borel et Floriane Bornet. En 2017, le nombre de doléances traitées par cette équipe se monte à 544.

Soit, mais que répondre à ce Monsieur Blanc, toujours énervé, et qui accuse le médiateur de défendre le CHUV avant ses droits à lui? «Je ne suis pas là pour vous défendre ou pour

défendre l'institution. Mon but, c'est de reconstruire un lien de confiance suffisant entre vous et les professionnels. Sans ça, vous ne vous sentirez pas bien pris en charge et les collaborateurs de l'hôpital ne pourront pas travailler sereinement.»

LA MÉDIATION PREMIER RECOURS

Grâce à l'écoute de l'Espace Patients&Proches, Monsieur Blanc

«Rajouter de l'émotionnel et de la subjectivité»

BÉATRICE SCHAAD, COMMUNICATION



s'est détendu. Plusieurs options s'offrent à lui, et il en discute avec l'équipe de médiation: écrire à la direction du CHUV, demander une enquête ou une expertise, appeler sa protection juridique, solliciter le Bureau de médiation cantonal. Ou peut-être se calmer et se raisonner? Décision commune est prise d'affronter le problème

de manière franche. On organise une rencontre avec le D^r Schwartz*, le médecin à qui Monsieur Blanc tient grief. Cela ne va pas de soi: le médecin rechigne. Il invoque un manque de disponibilité. Il se plaint ensuite à Thierry Currat du profil «ingérable» de ce patient agressif qui «sait tout mieux que tout le monde.»

La médiation aura lieu le jour suivant. La tension est à son comble. Les mots sont durs: «incapable», «inhumain», «numéro». Thierry Currat voit bien que le D^r Schwartz est sur le point d'exploser. En fin de compte, la médiation opère. Le dialogue se rétablit. Chacun fait des efforts. Le médiateur laisse faire. Laisse dire, surtout. En cinquante minutes, les deux hommes se sont engagés à faciliter la suite du séjour hospitalier du patient. Chacun en y mettant du sien. Et ce, sur une base de confiance mutuelle.

Lorsque le conflit parvient à être désamorcé de la sorte, l'Organisation suisse des patients (OSP) ne peut qu'applaudir: «A un moment donné, le patient peut avoir besoin d'être entendu, reconnaît une infirmière-conseil du bureau de cette fondation. Dans bien des cas, cela peut calmer les doutes d'une personne estimant n'avoir pas été bien traitée.»

Aux HUG, à Genève, on constate que les gens s'adressent aux médiateurs «lorsqu'il y a un enchaînement d'événements indésirables et pas ou peu d'explications». C'est à ce moment que le patient, ou sa famille, vient à l'EM. Et les HUG de synthétiser le genre d'attente: «C'est un peu comme si je viens poser ce que j'ai sur le cœur pour continuer d'avancer. Et tant mieux si cela peut vous aider à améliorer certaines choses.»

L'OSP n'en rappelle pas moins l'utilité des voies de recours juridiques en cas de litige ou de dommage.

Cela dit, il serait faux de croire que le travail de médiation interne se règle en deux temps trois mouvements. Au CHUV, par exemple, si 60% des situations peuvent être résolues en une semaine, certaines nécessitent un traitement plus long, pouvant aller jusqu'à six mois (19%), voire davantage. C'est le cas lorsque des recherches s'avèrent nécessaires ou qu'une investigation

est menée par l'Unité des affaires juridiques de l'établissement.

TRAVAIL DE PERSUASION À L'INTERNE

Dans un établissement accueillant 50 333 patients (chiffres 2017), la mise sur pied de l'Espace Patients&Proches n'est pas allée de soi, au tout début. « Rajouter de la subjectivité, de l'émotionnel et de l'individuel dans une maison basée sur la preuve », il fallait le faire. Béatrice Schaad, qui vient du journalisme, et Thierry Currat, licencié ès lettres, avant d'exercer différentes activités dans les soins et dans l'humanitaire, se sont rencontrés sur un même goût du récit.

« J'ai été soutenue, dans mon projet, par Pierre-François Leyvrat, directeur général, qui met plus l'accent sur la perception que la vérité », se réjouit Béatrice Schaad. Bien entendu, au début, des craintes se sont fait entendre. « Certains chefs de service ont dit qu'ils ne comprendraient pas que des plaintes visant leur service ou l'une ou l'autre des personnes sous leurs ordres sans qu'ils en soient informés. » Pour convaincre les employés du CHUV de l'intérêt de l'EPP, Thierry Currat et Floriane Bornet, médiatrice engagée en même temps que lui, au lancement du projet, ont accompli un énorme boulot de communication à l'interne.

IDENTIFIER LA DEMANDE

Notre reportage nous a conduit au CHUV. Nous aurions tout aussi bien pu nous rendre aux HUG, à Genève, où la direction et le Conseil d'administration des Hôpitaux universitaires de Genève ont décidé de mettre à la disposition de leurs patients et de leurs proches un espace d'écoute et de parole en 2007 déjà. Le CHUV s'est d'ailleurs inspiré de la méthode genevoise.

Cet espace de médiation (EM) fonctionne selon un système de permanence. Chaque patient ou demandeur est reçu par une seule médiatrice qui établit un dossier se rapportant au patient, même si c'est un membre de la famille, un proche ou un tiers professionnel (médecin, soignant, assistante sociale, administration) qui est « demandeur ». Selon les HUG,

les « situations » sont réglées après un, voire deux entretiens avec le demandeur dans 80 % des cas. Le but visé, dans un premier temps : « légitimer la souffrance ressentie, évacuer un trop plein d'émotions et prendre du recul. » Ensuite, les médiatrices vont tenter de formuler les attentes et les objectifs recherchés. Afin d'obtenir, en fin de compte, « une demande plus claire ».

Les HUG assurent que « les médiatrices ne dissuadent jamais un patient ou une famille de déposer plainte « formelle » en les informant des dé-



« Reconstruire un lien de confiance entre les patients et les professionnels »

THIERRY CURRAT, MÉDIATEUR

marches existantes : commission de surveillance, plainte pénale, expertise extrajudiciaire, entre autres.

PAS DE LISTE NOIRE

Aux HUG comme au CHUV, comme dans tous les services du genre, l'écueil à éviter consiste à ne pas transformer l'enregistrement

des doléances en système d'audit ou de délation. La récolte d'informations sur tel ou tel service, des doléances à l'encontre d'un médecin, des plaintes répétées au sujet d'une même employée, un tel matériel pourrait conduire à des remaniements internes ou à la constitution d'une liste noire.

Au CHUV, on a pris ce risque très au sérieux. Pour s'en prémunir, la solution est radicale : les données recueillies et analysées à l'EPP sont issues de situations rendues anonymes, tant en ce qui concerne les patients et les proches que les professionnels. Elles contribuent à alimenter la réflexion des différents départements et des services de l'institution soucieux de mettre en œuvre des projets concrets d'amélioration de la prise en charge.

Et si les médiateurs devaient déceler un dysfonctionnement récurrent ? « Au cas où une personne empile les plaintes, indique Thierry Currat, nous la contacterons. » De plus, dès lors que les médiateurs découvrent une faute grave, ils vont avant tout informer la personne concernée de la nécessité d'en référer à la hiérarchie. Ce ne sont pas eux qui la dénonceront. Signe de confiance envers l'EPP, la proportion de professionnels s'adressant à lui a augmenté en 2017. Ils représentent 13 % de demandeurs. Un indicateur de réussite.

NICOLAS VERDAN

LA MÉDIATION DANS LES AUTRES HÔPITAUX EN SUISSE ROMANDE

L'Hôpital du Valais (RSV) a un Espace d'écoute, fonctionnant comme celui du CHUV.

A l'Hôpital du Jura, c'est l'assistante de la direction générale qui récolte les doléances en assurant un service de médiation ou d'orientation vers un organisme de recours.

A l'Hôpital de Fribourg (HFR), le secrétariat général traite les plaintes, avec une démarche presque systématique visant à favoriser le dialogue entre les patients, les familles et les services concernés (médecins/soins) par une proposition de rencontre.

A l'Hôpital de Neuchâtel (HNE), aucun service de médiation n'est prévu, compte tenu de la taille de l'établissement.

Le Centre hospitalier de Rennaz, Vaud-Valais, qui ouvre en 2019, reprendra le modèle du CHUV.