

## SANTÉ

### La médiation : un outil pour améliorer les droits des patients et la qualité des soins



Depuis les lois de mars 2002 sur les droits des patients, les établissements de soins publics et privés ont l'obligation de favoriser les relations entre les équipes soignantes (personnel soignant et médico-technique, médecins), parfois administratifs et les usagers (patients ou proches des patients). Cela se traduit concrètement par une relation individualisée avec les usagers, par la mise en place d'une commission des relations avec les usagers et pour la qualité de la prise en charge (CRUQPC), où siègent des représentants des usagers, et par

**l'intervention effective des médiateurs. Il existe dans chaque établissement de soins un médiateur médical et son suppléant, un médiateur non médical et son suppléant.**

En cas de plainte ou de réclamation orale ou écrite, les usagers doivent s'adresser à la direction des relations avec les usagers et il convient pour tous les professionnels de connaître cette procédure et d'en favoriser le recours. Bien entendu, cela ne dispense pas dans un premier temps d'essayer de régler ce conflit au niveau du service (soin, médico-technique ou administratif) et, pour cela, il est nécessaire de prendre en compte l'écoute au niveau de chaque service, car, comme le disait Pierre Dac, « le meilleur moyen d'entendre les gens est de les écouter » : la plupart des conflits résultent de malentendus dans la communication. Il arrive toutefois que cette communication ne passe plus, et c'est là que la médiation peut intervenir. Elle est en effet proposée systématiquement par la direction pour toute plainte si le plaignant estime qu'il ne peut plus ou ne veut plus communiquer avec les équipes.

La médiation est un processus de communication éthique, reposant sur l'autonomie et la responsabilité des participants, dans lequel un tiers, impartial, déontologiquement indépendant et neutre, sans pouvoir décisionnel, favorise par des entretiens confidentiels l'établissement ou le rétablissement du lien entre le plaignant et les équipes incriminées. Les médiateurs ne sont pas des juges, ni des experts, ni même les avocats du centre hospitalier ou du patient ou de ses ayants-droits, mais un facilitateur de l'écoute réciproque.

Lorsque les usagers estiment avoir été victimes d'un préjudice, il doit leur expliquer leurs droits et les moyens dont ils disposent pour les faire valoir, mais il n'a pas vocation à favoriser les contentieux.

A la fin du processus de médiation, il établit un rapport écrit adressé au directeur et au président de la CRUQPC qui en envoie copie au plaignant et à tous les membres de cette commission.

La mission du médiateur ne s'arrête pas là. En effet, la partie fondamentale de son action est d'essayer d'améliorer la qualité des soins en allant sur le terrain, dans les services en parlant avec les professionnels pour essayer de manière neutre, en dehors des sentiments et ressentiments que peuvent avoir légitimement ou non des équipes traumatisées par les plaintes, de faire entendre

le point de vue du plaignant et de mettre en place avec les professionnels et, à l'inverse, essayer d'expliquer aux plaignants le point de vue des équipes de manière à permettre le rétablissement du dialogue nécessaire à la qualité des soins.

*Jean-Pierre Terville, médecin médiateur*

*Valérie Loizeau, cadre de santé, médiateur non médecin*

