

**LA PLACE DE LA MEDIATION  
MEDICALE DANS LES RAPPORTS  
MEDECINS/PATIENTS**

**Christian MEYER**  
**Médiateur médical**  
**aux HUS**

---

# CONSIDERATIONS GENERALES (1)

- Confusion fréquente entre « Conciliation » et « Médiation »
    - Conciliation :
      - . conciliatio = bienveillance
      - . mode binaire : transaction entre 2 personnes
    - Médiation :
      - . medio = interposer
      - . mode ternaire : tiers délégué
- Le médiateur « s'interpose » entre le patient et l'institution

## CONSIDERATIONS GENERALES (2)

Contrairement à la judiciarisation (le juge tranche un litige), la médiation ne se fait pas dans un climat conflictuel

# LE BUT DE LA MEDIATION (1)

## ■ Les acteurs :

- . Le patient ou ses ayants droit : émission de la doléance
- . La Direction de la Qualité : réception de la doléance
- . Le médiateur : écoute de la doléance
- . La CRUQPC : traitement de la doléance

## LE BUT DE LA MEDIATION (2)

- La CRUQPC (Commission des Relations avec les Usagers et de la Qualité de la Prise en Charge)
  - Structure de médiation entre l'établissement et les usagers ; son but est double :
    - . Traitement des doléances
    - . Outil d'amélioration de la prise en charge des patients

# FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION

## Le patient ou ses ayants droit (1)

- **Le dispositif de recueil des doléances**
  - . par courrier à la DG ou à la CRUQPC
  - . enquêtes de satisfaction / questionnaires de sortie
  
- **Les doléances habituelles**
  - . défaut de communication
  - . non respect du patient (intimité - politesse...)
  - . prise en charge inadéquate (attente, douleurs...)
  - . défaut dans l'organisation (accueil, sortie...)

## Le patient ou ses ayants droit (2)

### ■ Le souhait des usagers

- témoigner « afin que cela ne se reproduise plus »
- obtenir des excuses de la part de l'Établissement ou du service mis en cause
- informer la CRUQPC dans le but d'amélioration des prestations
- plus rarement sanction ou réparation

# LE RÔLE DU MEDIATEUR

## L'entretien (1)

- Etre à l'écoute du patient qui exprime ses doléances et son vécu
- Le médiateur est « l'écouter » sur la prise en charge, la qualité des soins et des relations, le respect de la personne
- Le médiateur explique les situations vécues et ressenties en s'appuyant sur les données fournies par le chef de service concerné



## L'entretien (2)

- Les obligations du médiateur : neutralité, restaurations des liens entre l'utilisateur et l'Établissement, repérer les dysfonctionnements
- Le médiateur rédige un rapport à l'intention de la CRUQPC
- Le médiateur rend service au patient et à l'Établissement dans un rapport « gagnant-gagnant »

# LE RÔLE DE LA CRUQPC

## ■ Son but :

- Analyse des réclamations, détection des dysfonctionnements, amélioration si possible

## ■ Son fonctionnement :

- présidée par le DGA
- 23 membres présidée par le DGA
- séances restreintes mensuelles (examen et suivi des plaintes)
- séances plénières trimestrielles (respect des droits des patients, amélioration de la qualité de l'accueil et de la prise en charge)
- séance annuelle (rapport d'activité)

# L'EXCLUSION DES PLAINTES HORS MEDIATION

- Autres voies de recours discutées pendant la médiation
  - Recours non judiciaires (indemnisation amiable)
    - Direction du Contentieux (HUS)
    - CRCI
  - Recours judiciaires
    - TA, juridictions civiles ou pénales

# CONSEILS AUX INTERNES

## Les sources des conflits ou comment les éviter

### ➤ Erreurs ou insuffisances portant sur :

. Le comportement : se présenter, courtoisie, respect du patient, disponibilité

. La communication : laisser s'exprimer, prendre son temps, « écouter et entendre »

. La psychologie : éviter les paroles « blessantes », laisser de l'espoir, savoir s'excuser

### ➤ Les demandes des patients

. Être à l'écoute, répondre aux questions, prendre en compte l'inquiétude, désamorcer les griefs vis-à-vis du personnel

➤ Cohérence dans les prises en charge difficiles → pluri-disciplinarité

# CONCLUSION

- 👉 La grande majorité des patients sont satisfaits de recouvrer la santé grâce aux soins reçus
- 👉 La médiation représente un mode alternatif doux aux règlements des litiges et permet aux travers des propositions de la CRUQPC d'améliorer la qualité de l'accueil et de la prise en charge