

2^{ème} symposium liégeois en médiation
Vendredi 13 décembre 2019

La médiation préventive : vivre ou prévenir le conflit

La prévention dans le cadre de la Médiation hospitalière

Mme Caroline DOPPAGNE

Médiatrice hospitalière CHU de Liège – Clinique André Renard

Responsable du Comité de patients du CHU de Liège

Note préliminaire

Les cas exposés lors de la séance du 13/12/2019 sont inspirés de faits réels.

Néanmoins, par souci de discrétion, certains éléments ont été changés.

Les dialogues ont été imaginés en cohérence avec les événements vécus et relatés au service de Médiation, et les besoins cognitifs de la conférence.

1. Cadre législatif

Le 22 août 2002 : entrée en vigueur de la **loi relative aux droits du patient**. Cette nouvelle loi a incontestablement imposé de nouvelles contraintes au corps médical.

Elle a aussi, indirectement, introduit une **autre façon de communiquer** avec le patient. Grâce à Internet, à la possibilité de demander **un second avis** à un autre prestataire de soins et d'obtenir une **copie de son dossier médical**, le patient acquiert de plus en plus de connaissance sur lui-même et sur sa maladie ; et sur ce que fait et pourrait faire le soignant auquel il se confie.

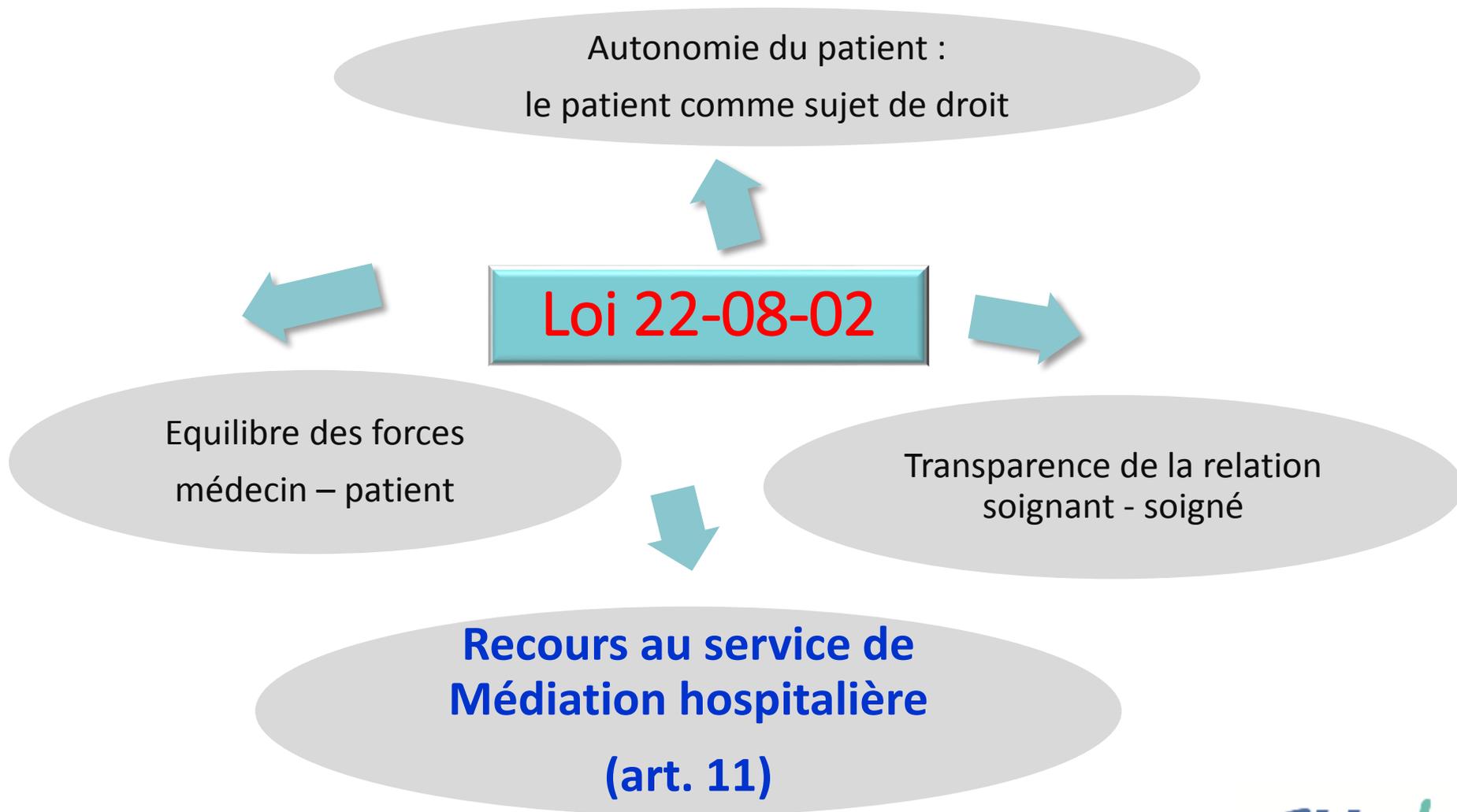
Du côté médical, on devient alors **plus prudent**, craintif par rapport aux actions en Justice et aux attaques des patients qui se disent « acteurs de leur maladie ».

Ce type de comportement **fragilise la relation de confiance**. Le patient a davantage recours à la plainte envers son médecin et celui-ci se sent contraint à adopter un maximum de précautions et de prendre de la distance.

L'article 17 de la loi sur les hôpitaux (coordonnée le 07/08/1987) ajoute un article 17novies et instaure au sein des hôpitaux l'obligation d'avoir un **service de médiation hospitalière**.

Une des missions principales du Médiateur est **de faciliter et de restaurer le dialogue** entre les soignants et les soignés, afin **de prévenir les litiges** ou de résoudre ceux qui ont commencé.

Evolution de la relation médecin - patient



Art. 11. § 1er. Le patient a le droit d'introduire une plainte concernant l'exercice des droits que lui octroie la présente loi, auprès de la fonction de médiation compétente.

§ 2. La fonction de médiation a les missions suivantes :

1° la prévention des questions et des plaintes par le biais de la promotion de la communication entre le patient et le praticien professionnel ;

2° la médiation concernant les plaintes visées au § 1er en vue de trouver une solution;

3° l'information du patient au sujet des possibilités en matière de règlement de sa plainte en l'absence de solution telle que visée en 2;

4° la communication d'informations sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de la fonction de médiation;

5° la formulation de recommandations permettant d'éviter que les manquements susceptibles de donner lieu à une plainte, telle que visée au § 1er, ne se reproduisent.

2. Cas pratiques

1° La prévention des questions et des plaintes par le biais de la promotion de la communication entre le patient et le praticien professionnel.



Dossiers « prévention »

Situations transmises au service de médiation hospitalière ou à la Direction médicale, **de façon préventive**, par des prestataires de soins mais aussi des patients ou leur entourage, afin de signaler ou de prévenir d'un problème, d'anticiper la survenue d'une plainte officielle, d'ouvrir l'échange et la dialogue à cet égard, et/ou d'enregistrer un dossier à titre préventif.

2.1. Situation relevant de la qualité des soins (technique)



2.1. Situation relevant de la qualité des soins (technique)

- **Événement indésirable** : déclaration d'événement indésirable (DEI) ou courrier circonstancié et préventif => au service de médiation ou à la Direction médicale.
- **Déclaration** à titre préventif ou officiel **à l'assurance**.

!! points d'attention à ce sujet !!

¼ dossiers de plaintes => transmis à l'assurance

- **Empathie et écoute**, proposer un **contact avec le Médiateur de l'hôpital**.

Principe juridique qui sous-tend la démarche auprès de l'assurance :
la responsabilité civile

Le droit de la responsabilité est fondé en Belgique sur **l'article 1382 du Code civil** qui précise, en substance : *« Celui qui commet une faute est tenu de réparer le préjudice qu'il a causé à autrui à la suite de cette faute ».*

Principe juridique qui pourrait motiver une action punitive :
la responsabilité pénale

Renvoie à **la punition** ou à **l'amendement** de l'individu qui commet une infraction (contravention, délit, crime).

FAM : Fonds des Accidents Médicaux

Loi du 31/03/2010 relative à l'indemnisation des dommages résultant des soins de santé.

2.2. Situation relevant d'un aspect relationnel et/ou de communication



2.2. Situation relevant d'un aspect relationnel et/ou de communication

- **Aider le patient** (ou sa famille) à s'exprimer, **ouvrir le dialogue** : proposer une rencontre en médiation, si nécessité d'un tiers.
- **Règles de base** de « **l'écoute active** » :
 - Disponibilité, ne pas interrompre, ne pas déformer, interpréter, rester neutre et bienveillant, etc.
 - Qualité de l'écoute médicale/infirmière = atout primordial.

2.3. Appel du Médiateur en situation aigue

Mediation...



2.3. Appel du Médiateur en situation aigue

- Accompagnement sur le terrain des deux parties afin d'**ouvrir l'échange, de répondre à une demande urgente**, et ce dans la mesure des disponibilités de chacun.
- Concrètement :
 - L'équipe/le prestataire **a déjà tenté** de résoudre la situation.
 - En vain, il appelle **un tiers** en vue d'un apaisement et/ou d'apporter un cadre au différent .

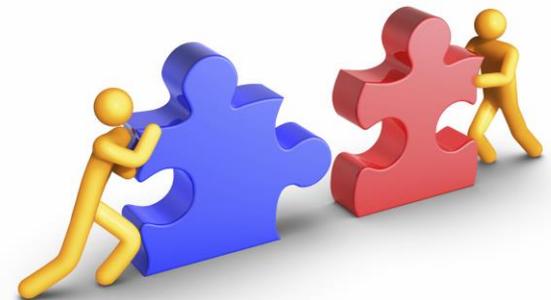
2.4. Situation concernant un vol, une perte, un « vol », une chute, un incident en lien avec les commodités



2.4. Situation concernant un vol, une perte, une chute, un incident en lien avec les commodités

- **Si événement reconnu par prestataire de soins** : formulaire de « déclaration d'événement indésirable » à transmettre à la **Direction médicale** (DEI institutionnelle).
 - **Si patient revendicateur ou demandeur d'une indemnité** : recommander d'officialiser les doléances.
- => adresser un écrit **au service de Médiation et/ou à la Direction médicale** (selon les 1ers contacts qu'il a entrepris).

5° la formulation de recommandations permettant d'éviter que les manquements susceptibles de donner lieu à une plainte, telle que visée au § 1er, ne se reproduisent.



« Les génies, les savants mais aussi les artistes se sont trompés.

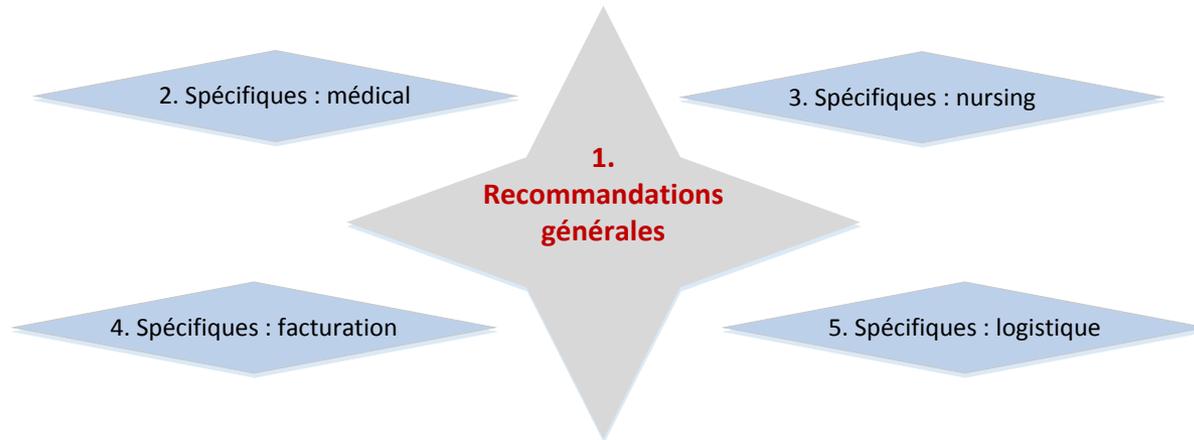
D'où l'importance de découvrir tout ce qu'ils ont compris en se penchant sur leurs erreurs, tout ce qu'ils n'auraient jamais compris s'ils ne s'étaient pas trompés ».

Charles PEPIN, Les vertus de l'échec

Les prestataires de soins et/ou les responsables des services concernés sont attentifs aux dossiers de médiation reçus. Ils accordent une grande attention au contenu et aux faits relatés, en vue d'en tirer des enseignements.

Certaines pratiques sont d'emblée rectifiées, modifiées, voire discutées en REX (retour d'expérience).

La Médiatrice dresse annuellement une série de recommandations d'ordre général et plus spécifiques, qui soit ont déjà été mises en place en cours d'année, soit sont à concrétiser.



Par ailleurs, il reste utile de poursuivre, au quotidien, certaines de ces recommandations, notamment pour ce qui relève des aspects relationnels et de communication, ainsi qu'en ce qui concerne l'information relative aux aspects financiers des prises en charge.

6. Conclusions

La médiation ...

“C’est la résolution non violente des conflits”.

Or le conflit est la porte ouverte à la violence.

Paradoxalement, la meilleure réponse à la violence est la non-violence.

“C’est une zone neutre et bienveillante d’écoute et de respects mutuels
pour la résolution de conflits”.

Cela requiert une éducation au processus, une maîtrise, une volonté.

Da part son savoir-être, le **Médiateur** a un rôle d'accompagnement de chacun vers une solution.

- *Il évite tout a priori, tout préjugé, au profit d'une écoute patiente, respectueuse du ressenti, de la subjectivité des parties.*
- *Il facilite l'attention, la réflexion, l'apaisement, les échanges.*
- *Il est doté d'une neutralité et confidentialité bienveillantes.*
- *Il reste impartial tout au long du processus et respecte le droit.*

Si le législateur a souhaité la mise en place de service de Médiation au sein des institutions hospitalières, c'est aussi dans l'espoir que les conflits ne se judiciarisent pas et que leurs issues soient les plus favorables pour chacune des parties.

MERCI!

