

La médiation

“Définition ”

La médiation est un dispositif qui permet une rencontre organisée en présence d'un tiers **indépendant et impartial**, soutenue par le désir des personnes de se parler.

C'est un dispositif de dialogue rigoureux et doté d'un processus structuré. Il implique la recherche par elles de solutions qui leur conviennent.

La médiation **nécessite un lieu, un temps, un cadre éthique**. La médiation en milieu hospitalier n'a pas pour finalité d'éviter le recours contentieux mais de garantir les conditions d'un dialogue. (*Catherine VOURC'H*)

La médiation en ETS

La médiation relève de l'article L 1112-3 du Code de santé publique en lien avec la mise en place des CDU

- **Deux types de médiations** :
 - médicale (concerne les soins, la prise en charge médicale)
 - non médicale (tout le reste)

Etre Médiateur ne s'improvise pas

Ne pas confondre avec la conciliation

La médiation en ETS

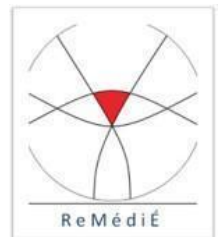
Résolution des conflits ?

Les médiateurs (2 titulaires et 2 suppléants) sont membres de droit de la CDU. Ils prennent part aux avis et recommandations de l'instance. Ils participent à la rédaction du rapport annuel de la CDU

Ils sont désignés par le représentant légal de l'établissement parmi les professionnels exerçant dans l'établissement ou ayant exercé la médecine.

Ces désignations interviennent après avis de la CME (ou commission similaire). Les médiateurs et leurs suppléants ne sont pas du même service.

- mandat de 3 ans renouvelable -



Recevabilité d'une médiation

Réglementairement, la médiation peut être demandée par le plaignant lui-même ou proposée par le Directeur de l'établissement, à partir d'une saisine par écrit.

Mais elle peut être conseillée par le Représentant des Usagers, un Chef de service, une institution (ARS...).

La médiation a une dimension éthique. Elle est donc valable pour les personnes avec des troubles en santé mentale.

Le médiateur vérifie s'il existe des griefs qui justifient une médiation.

Médiation conventionnelle versus médiation sanitaire

Il est important que le médiateur soit accepté par chaque personne concernée et qu'il soit reconnu **pour sa neutralité, son indépendance, son impartialité.**

Ce dont le réclamant a besoin, plus encore d'être informé, c'est d'être écouté et entendu. Il souhaite être compris autant que comprendre. Sans doute en est-il de même du côté du soignant mis en cause.

Mais chacun est libre ou non de participer à une médiation. En cas de refus du professionnel de santé (ou son équipe), le médiateur peut rencontrer uniquement le plaignant.

Celui-ci peut se faire accompagner d'un Représentant des Usagers

L'acte de médiation

- le médiateur se présente en tenue de ville (*neutralité*)
- accueil des personnes et présentation de chacune
- rappel du cadre éthique de la médiation
- rappel : indépendance, impartialité, neutralité du médiateur
- affirme la confidentialité des échanges (*compte-rendu*)
- assure l'égalité des places et l'accès à la parole
- précise la liberté pour chacun de mettre fin à la rencontre et/ou la médiation
- il informe de la rédaction d'un compte-rendu par le médiateur (usager-CDU)
- il informe de la rédaction d'un avis de la CDU
- il invite chacun à préciser ce qu'il attend de la médiation et exposer les éléments du conflit

Compte-Rendu de médiation

Pour le médiateur :

- élaborer le Compte-Rendu de médiation
- le transmettre à la CDU dans les **8 jours** suivant la rencontre
- veiller à ce que le bilan annuel de la CDU prenne en compte chaque médiation et chaque action d'amélioration

Attention, la médiation n'est pas productrice d'informations

Elle n'est là que pour poser les points soulevés, faciliter le dialogue et rechercher des solutions. Elle n'a pas pour objectif de produire des informations sur les dysfonctionnements existants sans lien avec le dossier traité.

Compte-Rendu de médiation (2)

- La loi impose la rédaction d'un Compte-Rendu écrit de médiation

Cela interroge la question de la confidentialité des échanges, qui est une condition essentielle de la médiation. Celle-ci autorise la liberté de parole et l'expression des émotions parfois intenses.

Respecter la parole et la place des médiés (patient ou professionnel) est les faire participer à la rédaction du Compte-Rendu

- Le Compte-Rendu peut-être rédigé à la fin de la médiation (élaboration conjointe). Il expose les points d'accord ou de désaccord éventuels. Il se limite exclusivement au rappel des éléments factuels.

Place du RU dans la médiation

- **Informer** les usagers de l'existence de médiateurs, du processus et de ses suites.
- **Conseiller** les usagers pour se préparer à la rencontre de médiation (personne pouvant les accompagner, hiérarchisation des questions à poser, points à soulever)
- **Accompagner** les usagers dans le processus de médiation :

Ce n'est pas l'avocat de l'utilisateur

Il accompagne l'utilisateur, les proches, pour permettre une médiation apaisée et par sa présence, rassurer les personnes.

Il aide à la formulation des questions si nécessaire, la reformulation des propos des uns et des autres, et s'assure de la vulgarisation du discours des professionnels de santé, permettant à l'utilisateur (ses proches) de mieux comprendre les éléments de langage utilisés.

Il note les éventuels points qui pourraient faire l'objet ultérieurement de questionnements lors de la réunion en CDU