

LA MÉDIATION HOSPITALIÈRE

SYMPOSIUM 18 NOVEMBRE 2010

Dr Pascal TRINCO

Médecin-Chef des urgences de Huy



LA MÉDIATION HOSPITALIÈRE

Point de vue sur le projet en général :

- Rencontre avec le(a) médiateur(trice) hospitalier(ère)
 - les médiateurs sont souvent méconnus du personnel de l'institution,
 - fréquemment perçus comme des éléments extérieurs à l'hôpital
 - quelle est leur position et leur rôle exact dans la gestion du litige ?
- Formation sur les techniques de communication
 - outils permettant d'améliorer la qualité du dialogue avec le patient et sa famille

LA MÉDIATION HOSPITALIÈRE

Avantages retirés personnellement :

a) acquisitions des bases de la communication :

- ☒ piège à éviter au niveau de l'attitude
- ☒ utilisation langage adapté à l'interlocuteur
- ☒ utilisation d'un message clair et précis...

b) acquisition de techniques de gestion de conflit :

- ☒ interprétation erronée du message par l'interlocuteur !
- ☒ penser à passer la main à un collègue en cas de problème
- ☒ reconnaître que le dialogue n'est pas approprié et recommencer à zéro

LA MÉDIATION HOSPITALIÈRE

c) Nouvelle façon de voir les plaintes :

- ☒ ouverture d'esprit par rapport aux critiques du patient et essayer de comprendre le ressenti du patient
- ☒ envisager la rencontre avec le médiateur comme un moyen de mieux comprendre les motifs de la plainte et de ne pas rester sur la défensive en essayant de se justifier à tout prix
- ☒ nouvelle façon d'aborder les patients en gardant en tête que l'empathie vis-à-vis du malade reste primordial
- ☒ rechercher dans le cadre de chaque plainte les éléments intéressants pour rebondir et encore améliorer la qualité du travail fournit par le service

LA MÉDIATION HOSPITALIÈRE

Avantages pour le Service :

- permet d'expliquer avec une certaine philosophie et un regard critique les plaintes reçues
- démystifier le rôle du médiateur au sein de l'institution
- mettre le doigt sur certaines habitudes inappropriées de l'équipe soignante

LA MÉDIATION HOSPITALIÈRE

Les enseignements pour l'avenir :

La formation universitaire ne prévoit pas de cours relatifs aux règles élémentaires de la communication comme cela est enseigné en psychologie par exemple.

Cette situation est à l'origine d'une série de plaintes qui auraient pu être évitées si le corps médical était mieux formé à la gestion des situations conflictuelles avec un patient ou son entourage.

LA MÉDIATION HOSPITALIÈRE

✦ La formation du personnel médical et infirmier d'une unité de soins d'urgence spécialisée me semble quasiment indispensable vu les conditions de travail auxquelles nous sommes confrontés.

✦ Par ailleurs, cet outil de formation nous permettrait également de faire appel plus souvent à la médiation de façon préventive lors d'une situation conflictuelle ; ceci afin de solutionner l'incident plus rapidement et plus efficacement.

LA MÉDIATION HOSPITALIÈRE

La formation de tout le personnel médical et infirmier d'une unité de soins me semble difficilement réalisable, tant au point de vue financier qu'organisationnel.



formation ciblée sur la base d'un volontariat de quelques uns des membres du staff médical & paramédical.



Cette équipe servirait de référence et pourrait transmettre certaines informations par le biais des réunions de formation continue organisées au sein du service.