

# **La médiation en santé pour résoudre les désaccords entre usagers et professionnels de santé**

*« Il est bon de s'entendre. C'est principalement faute de s'éclaircir qu'il y a tant de querelles. » Voltaire*

Le désaccord fait partie de la vie.

Comment pourrait-il ne pas frapper le monde de la santé, en particulier entre les usagers, - les patients, leurs familles -, et les professionnels de santé ?

**Le dialogue peut permettre le plus souvent de résoudre le problème.** Parfois, au contraire, le désaccord s'amplifie et se transforme en **conflit**. La qualité des relations entre les patients, leurs familles et les équipes de soin s'en ressentent, comme la **qualité des soins, et la qualité de vie au travail des professionnels.**

Au final, c'est **le bien-être de tous qui est en jeu.**

Ces désaccords peuvent survenir entre les usagers et les professionnels exerçant en santé (médecins, infirmiers, et autres professionnels de santé...mais aussi responsables d'établissement).

Ils concernent :

- les établissements hospitaliers publics ou privés ;
- les établissements médico-sociaux et sociaux, publics ou privés ;
- les professionnels libéraux.

**Des dispositifs juridiques et institutionnels encadrent la résolution des conflits :**

- les Commissions des Usagers (CDU) des hôpitaux, cliniques ; (1, 2)
- la personne qualifiée dans les établissements médico-sociaux ; (3)
- la conciliation des ordres professionnels ; (4)
- les commissions régionales de conciliation et d'indemnisation (CRCI) ; (1)

**La médiation conventionnelle est une autre possibilité de recours**

La médiation est un accompagnement constructif des personnes dans la recherche d'une issue à leur différend, aidées en cela par un **médiateur, tiers neutre, indépendant et impartial, dans un cadre confidentiel.**

**L'EXPÉRIENCE MONTRE QUE L'ON PEUT RÉUSSIR À S'ENTENDRE, DANS 2/3 DES CAS OÙ L'ON N'Y ARRIVAIT PAS SEULS.**

S'expliquer est un art du respect d'autrui, difficile lorsque nous avons l'impression que l'autre se ferme, fuit, préférant nous ignorer, cherchant à nous raconter des histoires ou nous attaquant verbalement - *et parfois physiquement* -, nous conduisant à réagir ou à nous résigner.

Chacun voit l'autre comme un obstacle. Alors peut s'enclencher « l'escalade » dans les attaques réciproques.

### **Ce que l'on peut faire, plus souvent qu'on ne le croit : la désescalade**

Les notions de **respect, de courtoisie, d'écoute, de reconnaissance**, manquent souvent pour faire aboutir la résolution de problèmes tout au moins pour les traiter en profondeur.

Si nous n'avons plus envie de parler à l'autre, nous disposons des recours réglementaires cités plus haut. Si cela n'aboutit pas ou si l'échange s'enlise au point de « *tourner en rond* », nous pouvons, afin de résoudre le différend, transférer à un autre la responsabilité de nous accompagner à la reprise du dialogue.

Cet autre – « **inter-médiaire** » – connaissant le domaine de la santé et formé à la relation constructive, est le « **médiateur** » .

### **LA MÉDIATION COMMENT ÇA MARCHE...**

Le **médiateur, indépendant, neutre** et bienveillant à l'égard de tous, dans le respect des lois **et de la confidentialité** indispensable pour établir la confiance :

- **Reçoit chacun** individuellement ...

- explique le déroulé de la médiation et recueille le consentement ainsi éclairé des participants pour une rencontre dans un respect mutuel ;
- accueille leur perception des problèmes, leurs sentiments et leur état d'esprit ;

- **Organise**, sans préjugés, **un ou plusieurs échanges** en intégrant si besoin ceux qui peuvent aider à résoudre le différend : famille, personne de confiance, avocat, personnel de santé, responsable d'établissement...

Tous s'engagent sur la confidentialité des débats.

Au cours de ces échanges :

- chaque **personne exprime sa vision des faits dans le respect de l'autre** ;
- le **médiateur vérifie que** les ressentis et les besoins de chacun ont été compris par tous ;

- **Invite ensuite les participants à imaginer, eux-mêmes, le maximum de pistes de solutions susceptibles de répondre à ces besoins** ;

- **Accompagne enfin la co-construction d'un accord et sa mise en œuvre par les différentes parties.**

#### **1. Pour qui ?**

Le différend peut survenir entre tout patient et/ou sa famille d'une part, et d'autre part, tout professionnel de santé -médecin ou non-, personnel administratif et de direction.

#### **2. Par qui ?**

Le **médiateur en santé, formé à la médiation**, est garant de la conduite de la démarche.

Il doit être **indépendant** pour mieux accueillir chacun selon ses besoins.

Le médiateur en santé, qui connaît ce domaine, peut intervenir, au besoin, en **co-médiation avec un autre médiateur**.

#### **3. Pourquoi aller en médiation ?**

Pour prendre le temps d'aller au fond de ce qui a été vécu, perçu, ressenti et pensé par chacun : pour vérifier les écarts entre les uns et les autres. Échanger vraiment, dans la compréhension réciproque des désaccords, sans les fuir.

Une grande majorité des conflits est aggravée par **des difficultés de communication**.

Elles s'ajoutent à d'autres causes de désaccord : la qualité des soins et services, l'erreur ou l'aléa thérapeutique, le défaut d'information et de considération...

La crise sanitaire liée à la COVID a exacerbé ces différends. Parmi les facteurs de stress, on trouve l'incertitude persistante sur l'évolution de la pandémie, la peur d'être infecté ou de transmettre le virus, de perdre son emploi, l'isolement, la perte des relations sociales et l'épuisement des professionnels.

Le médiateur a pour mission de travailler à l'amélioration de la relation comme à la résolution des problèmes de fond.

#### **4. Quand demander une médiation ?**

**Le plus tôt possible !** Si le temps peut parfois apaiser et voir émerger une solution, il contribue souvent à la multiplication des acteurs et des problèmes et ainsi à l'aggravation du conflit.

Une médiation peut se mettre en place même en cours de réclamation ou de procédure judiciaire, comme auprès d'un conseil de l'ordre.

A tout moment, les participants sont libres de choisir un autre mode de résolution du différend.

#### **5. Comment aller en médiation ?**

Trois voies existent :

- la réclamation auprès de la direction pour les établissements ou auprès des Ordres pour les professionnels libéraux.
- le choix commun d'un médiateur indépendant - **médiation conventionnelle** - en s'adressant à une association de médiateurs (mairie, internet...)
- l'orientation par un juge vers la médiation.

Quand une institution est impliquée, la médiation est habituellement gratuite pour le plaignant.

### **EN CONCLUSION :**

**La médiation permet l'échange et le dialogue** rapide attendus par les usagers et les familles avec les responsables d'établissements et les professionnels. Ainsi peut on éviter un procès long et coûteux.

L'essentiel est **le rétablissement d'une relation constructive**, surtout si elle est amenée à se poursuivre, en particulier entre patients et professionnels.

Au-delà de la médiation, il peut être utile de prolonger l'échange avec une rencontre à distance pour accompagner la mise en œuvre de l'accord.

En amont et en dehors de la résolution de conflit, la **médiation de prévention** consiste à être attentif à l'émergence d'un différend et à y répondre aussitôt par un temps d'écoute, de nature à éviter l'escalade de la violence. Elle est aussi un moyen de reconsidérer l'organisation des soins.

La médiation participe ainsi au bien-être de tous.

### **Références juridiques :**

1. Code de Santé publique
2. Décret n° 2016-726 du 1er juin 2016 relatif à la commission des usagers des établissements de santé,
3. Code de procédure civile, *art 1530*
4. Code de l'action sociale et des familles *Articles L311-3 à L311-11*
5. Code de la consommation *Livre VI, titre premier, chapitre premier du code de la consommation*
6. Code d'éthique et de déontologie du médiateur professionnel

### **Références sur la médiation elle-même :** nombreux ouvrages dont ...

1. Bret JM. *Le cadre juridique du processus de médiation*. Médias & Médiations ed. 2014 ;1-72
2. Bensimon S., Savigny F., Bernard D. *La neutralité – une nécessité éthique, mille difficultés pratiques*. Médias & Médiations ed. 2014 ; 1-112
3. Chatelain C. *Médiation : comment développer son empathie ?* Archetype82 ed. 2019 ; 1-120
4. Truelle JL, Azoux-Bacrie L, Meralli-Ballou Monnot S., Cohen Solal. *Médiation et santé, un nouveau droit de l'homme*. Médias & Médiations ed. 2018, 1-265