

LA MEDIATION HOSPITALIERE

INTRODUCTION

MONSIEUR YVES SMEETS

Directeur Général de santhea

1. santhea

Est une Association professionnelle et patronale qui a pour mission de défendre et promouvoir les intérêts des établissements et des services de soins non-lucratifs, du secteur privé non-confessionnel et du secteur public, situés en Wallonie et à Bruxelles. Il s'agit de la première association du secteur et d'un interlocuteur de référence, avec la représentation de près de 48% des établissements de soins des deux régions.

Sa création, le 17 juin 2008, constitue l'aboutissement de la collaboration mise en place depuis 2004 entre l'Association Francophone des Institutions de Santé (AFIS) et la Chambre francophone de l'Association des Etablissements de Soins de Santé (AEPS), afin de mieux répondre à l'évolution des établissements de soins de santé. Elle correspond à la volonté de rationaliser les moyens mis en œuvre, d'améliorer l'efficacité des services aux membres et de devenir leur porte-parole commun en vue de renforcer leur représentativité dans les concertations sectorielles

Santhea promeut et défend une politique de la santé basée sur la solidarité, l'égalité d'accès aux soins, la collaboration multidisciplinaire et la responsabilité des prestataires de soins, dans le cadre de la sécurité sociale. Elle préconise une attitude progressiste et non-dogmatique par rapport à l'évolution de la médecine. En tant que représentante d'établissements à but non lucratif, elle place prioritairement le patient au cœur du fonctionnement des établissements de soins. Enfin, elle affirme son indépendance par rapport à tout organisme politique, philosophique ou économique.

2. C'est dans ce contexte que le Conseil d'Administration de l'AFIS a créé en mars 2003,

Une fonction de médiation externe,

Accessible à ses membres, afin de pouvoir répondre de façon professionnelle et indépendante à la volonté du législateur. La cellule de l'AFIS *versus* santhea, dénommée « le Médiateur hospitalier » est opérationnelle depuis le 1^{er} septembre 2003.

La cellule exerce son rôle à deux niveaux. Le premier niveau correspond à la délégation complète de la fonction de médiation de 4 structures hospitalières à la cellule « santhea ». Le second niveau s'adresse aux hôpitaux qui organisent seuls la fonction, mais qui souhaitent participer au groupe de travail établi par « santhea ». Dans le cadre de la convention de deuxième niveau, la cellule « le médiateur hospitalier » peut également intervenir, aux côtés de médiateurs internes des hôpitaux membres, dans un certain nombre de situations où un deuxième avis est requis, où un soutien pour des cas difficiles où un transfert complet du dossier au « Médiateur hospitalier » est demandé.

La cellule de médiation ***travaille en régions*** wallonne et de Bruxelles-Capitale, est régulièrement invitée à participer à des séminaires, journées d'études et des congrès. Elle a publié en 2007, chez Kluwer, conjointement avec Maître Cinthia Lévy, un ouvrage intitulé « La médiation et les conflits dans le secteur des soins de santé ».

L'équipe de la cellule de médiation « le médiateur hospitalier » est ***pluridisciplinaire***. Elle compte un conseiller juridique en la personne de monsieur Alban Antoine, un conseiller médical en la personne du docteur Michel Collard, médecin spécialiste en Imagerie médicale et professeur émérite. Madame Colette Jacob assure le rôle de médiateur et de coordonnateur des activités.

3. Le cadre légal renforçant les droits des patients, ...

Il devient indispensable d'augmenter les compétences des praticiens du secteur hospitalier en matière de gestion des conflits. A l'instar des informations des rapports annuels des médiateurs hospitaliers à l'échelon du pays, le « médiateur hospitalier », a dressé un certain nombre de constats au terme d'une première période de 3 ans de médiation :

- ***les demandes d'informations***, d'explication et d'écoute constituaient le type de demande le plus important,
- dans la plupart des dossiers, un ***important problème de communication*** pouvait avoir conduit les parties à s'ignorer, rompant ainsi tout lien entre elles,
- un grand nombre de problèmes de communication ***auraient pu être aplanis***, voire évités,
- dans un certain nombre de situations, ***les parties pouvaient être les victimes*** des situations rencontrées,

- les plaignants et les praticiens professionnels expriment régulièrement leur crainte au sujet précisément de leur éventuelle participation aux réunions « de médiation », dans le cadre de l'analyse des dossiers de plainte.

Les options de la médiation et de la formation à la communication lui sont dès lors apparues comme deux voies potentielles pour y arriver. Plus précisément, la formation à « l'étude de cas », en tant qu'étape préalable à la rencontre des parties, devrait augmenter la capacité des praticiens à communiquer avec empathie. Les praticiens pourraient alors diffuser les grands principes de la médiation et les bénéfices que tous peuvent en attendre, au sein de leur entourage professionnel.

4. La formation à la communication, dans l'esprit de la médiation

Un appel à projet, intitulé « Renforcer les services de médiation hospitalière » a été lancé par la Fondation Roi Baudouin en 2006. Le projet de santhea et de sa cellule « le Médiateur hospitalier », basé sur l'écoute des patients et des praticiens professionnels a été retenu.

L'objectif était de :

- préparer les praticiens professionnels à participer activement aux réunions de médiation,
- offrir aux patients, de façon permanente, une information de qualité au sujet de la médiation en général, et leur expliquer comment, dans quelles circonstances et pour quelle(s) raison(s) ils peuvent s'adresser au médiateur pour lui faire part d'un éventuel problème, en relation avec une hospitalisation qui est toujours en cours ou qui est terminée,
- favoriser une implication plus grande des acteurs concernés, c'est-à-dire les patients, les praticiens professionnels, les directions des structures hospitalières, voire les médecins généralistes,
- favoriser les rencontres et les contacts directs entre patients et praticiens,
- placer la structure hospitalière au centre du débat et contribuer à développer son image de marque.

La formation s'est déroulée au CHR de Huy, d'avril à décembre 2007. Le contexte général, les étapes du projet, les points de vue de deux praticiens professionnels de l'hôpital, les leçons à tirer de cette expérience vont être expliqués et commentés cet après-midi.

Nous aurons le plaisir d'écouter successivement madame Colette Jacob, monsieur Bernard Authuys, opérateur de formation, messieurs Pascal Trinco et Sébastien Sohet de l'hôpital de Huy.

Ces réflexions seront ensuite confrontées à vos expériences dans le cadre d'un débat animé par monsieur Bernard Authuys. Nous avons invité monsieur Bovesse, médiateur de la Région wallonne, qui ne sera malheureusement pas en mesure de nous rejoindre cet après-midi.

Madame Tillieux, Ministre de la Santé, de l'Action sociale et de l'Égalité des Chances au Gouvernement wallon, a accepté de clôturer nos travaux.

Je vous remercie de votre attention et vous souhaite un excellent après-midi.