

La médiation, remède pour prévenir les conflits au sein des hôpitaux

Ecoute, empathie, neutralité. Comment la médiation peut-elle résoudre un conflit entre patient et personnel soignant? Un café scientifique de l'Université de Neuchâtel s'est penché sur la question.

BASILE WEBER

Le médical, les mécontents et le médiateur... Malgré son titre clin d'œil au western spaghetti de Sergio Leone «Le bon, la brute et le truand» (1966), le Café'IN proposé par l'Université de Neuchâtel ne s'est pas tenu dans un salon, mais au café des Arts, à Neuchâtel, mercredi soir. Ni règlements de comptes, ni revolvers, mais plutôt écoute attentive et empathie. Pour Christine Guy-Ecabert, professeure de droit, la médiation est «un mode de règlement ou de prévention des conflits grâce à un tiers neutre et impartial. La conciliation est un mode plus juridique.»

Selon Marie-Claire Roulin, membre de la Fédération romande des consommateurs (FRC), il n'existe pas de médiation à Neuchâtel, mais l'Autorité cantonale de conciliation en matière de santé dont elle est membre et où elle représente les patients. «Les gens veulent être entendus.»

«Ils viennent vers nous lorsqu'ils n'arrivent plus à communiquer avec le médecin à la suite d'un problème de santé ou moral, ou d'une erreur médicale», explique le docteur Jacques Epiney, représentant des

praticiens au sein de l'autorité et médecin généraliste à Saint-Aubin. «Nous faisons un travail d'écoute et de médiation.» L'Autorité de conciliation en matière de santé a traité deux cas en 2007, sept en 2008 et un seul en 2009.

Corinne Héritier-Castella, coordinatrice de l'Espace médiation des Hôpitaux universitaires genevois (HUG), souligne pour sa part l'importance de l'écoute immédiate: «Les personnes en souffrance ont besoin d'être considérées. Il y a souvent un sentiment d'abandon face à cette grande machine, l'hôpital». A Genève, l'Espace médiation a été créé en 2007. Il traite près de 400 cas par an. Deux personnes y travaillent et font l'interface entre patients et personnel soignant. Elles organisent des rencontres. Corinne Héritier-Castella donne l'exemple d'une jambe qu'il faut amputer. «C'est difficile à accepter. Quand le patient dit finalement: «Merci, vous m'avez sauvé la vie!», c'est très fort. Ça aurait pu finir au tribunal, dans les médias.»

Avant la création de cet Espace médiation, les réclamations se faisaient par écrit, tout comme les réponses.

Une femme déplore l'absence d'un lieu de partage: «Une amie a eu le bras paralysé à la suite d'une intervention gynécologique. Il y a eu une erreur médicale». Le docteur Epiney estime que «les possibilités sont très mal connues des patients. L'Autorité de conciliation peut conseiller. Il existe aussi un bureau d'experte



MÉDIATION Le plus souvent, un problème de communication est à l'origine du conflit entre patient et médecin ou personnel soignant. La médiation peut aider à désamorcer le problème. (RICHARD LEUENBERGER)

tise de la FMH (réd: Fédération des médecins suisses)» Pour l'assistante en droit de la santé Johanne Gagnebin, qui effectue sa thèse sur la médiation dans les soins et qui a organisé ce Café'IN, «le rôle de médiateur est difficile. Il faut développer de l'empathie et ne pas développer de la sympathie; rester neutre.»

La maltraitance, les effets pervers des processus d'assurance-qualité, la médiation à titre préventif ou dans les soins psychiatriques... Autant de thèmes abordés lors de ce café scientifique passionnant. /BWE

«Il y a souvent un sentiment d'abandon face à cette grande machine, l'hôpital»

Corinne Héritier-Castella

L'IMPAR 13.0210

Cent réclamations par an à l'HNe

L'Hôpital neuchâtelois (HNe) ne dispose pas d'un «espace médiation» à proprement parler tel que celui des Hôpitaux universitaires de Genève. «Nous ne recevons pas suffisamment de plaintes», estime la responsable des affaires juridiques d'HNe Natacha Pittet. Souvent, la réclamation est faite directement au personnel médical, qui gère lui-même le problème dans la mesure du possible.

A la direction générale, deux personnes traitent environ cent réclamations par an.

«Ça peut être: le repas était froid ou quelqu'un n'était pas gentil avec moi», illustre Natacha Pittet. «Soit nous donnons une

réponse écrite, soit nous recevons la personne.» Des rencontres entre médecin et patient sont organisées au besoin en présence du chef de service concerné. Parfois, l'Autorité cantonale de conciliation est saisie. Dans de rares cas, l'affaire se termine au tribunal.

«En 2009, nous avons reçu cinq demandes d'indemnisation formelles pour des erreurs médicales éventuelles», indique la juriste. Chaque cas est évalué pour voir si oui ou non une faute a été commise. Si tel est le cas, l'assurance RC (responsabilité civile) de l'hôpital verse des indemnités au patient lésé. /bwe