

Cette modalité de médiation vise à rétablir un dialogue entre un usager et un/des professionnel(s) de santé pour prévenir la survenue de conflits. La médiation dans les établissements de soins permet aux parties d'engager des échanges sur le déroulé des événements qui ont conduit à une insatisfaction.



Le médiateur peut, à cette occasion, relever et admettre un dysfonctionnement et apporter un éclairage sur ses origines. A l'inverse, il peut également fournir la preuve que les décisions prises et les actions mises en œuvre étaient conformes à l'éthique, aux données actuelles de la science et à la réglementation.

## POURQUOI

### DEMANDER UNE MÉDIATION ?

Cette approche permet au plaignant d'atteindre une oreille attentive qui pourra l'écouter et répondre aux questions suscitées par une situation d'incompréhension ou de désarroi. Cet échange rétablit les liens entre l'usager-plaignant et les professionnels de santé.



## QUELLES SONT LES PARTIES PRENANTES DE LA

### MÉDIATION DANS LES ÉTABLISSEMENTS DE SANTÉ ?

#### MÉDIATEUR



Selon les textes, 4 médiateurs sont désignés par le représentant légal de l'établissement :

Un médiateur **MÉDECIN**  
et son **SUPPLÉANT**

Un médiateur **NON-MÉDECIN**  
et son **SUPPLÉANT**

Ces professionnels exercent, ou ont exercé, au sein de l'établissement ou d'un autre établissement faisant partie d'un groupement d'établissements. Le médiateur fera preuve de pédagogie et prendra le temps d'apporter des réponses aux questions de l'usager. Ce médiateur est un tiers, ce qui veut dire qu'il n'a pas de lien avec la cause de la demande de médiation.

Il peut avoir 2 profils :

- Il peut être un médiateur-médecin, lequel sera saisi si la plainte ou la réclamation concerne l'organisation des soins et le fonctionnement médical d'un service.
- Mais il peut aussi être non-médecin, et dans ce cas il sera saisi pour toute autre question, comme la qualité des repas par exemple.

#### PLAIGNANT/E

Usager qui est à l'origine de la demande de médiation qui survient, dans la majeure partie des cas, à l'occasion d'une plainte ou d'une réclamation.



#### REPRÉSENTANT/E DES USAGERS



Il/Elle se verra proposer d'assister à la médiation. Il/Elle endossera alors le rôle de «témoin actif», accompagnant le/la plaignant/e dans sa volonté d'être entendu.

#### DIRECTEUR/TRICE OU RESPONSABLE DE LA RELATION AVEC LES USAGERS

Personne qui peut être présente et qui représentera l'administration lors de la médiation.



# LA MÉDIATION

Qu'est-ce que la médiation dans les établissements de soins ?

Selon Michèle Guillaume-Hofnung, Présidente de l'Institut de Médiation Guillaume-Hofnung :

« La médiation est un processus de communication éthique reposant sur la responsabilité et l'autonomie des participants, dans lequel un tiers – impartial, indépendant, neutre, sans pouvoir décisionnel ou consultatif, avec la seule autorité que lui reconnaissent les médiateurs – favorise, par des entretiens confidentiels, l'établissement, le rétablissement du lien social, la prévention ou le règlement de la situation en cause à destination des établissements de santé. »

Dans les établissements de soins, la médiation a été instaurée par la loi du 4 mars 2002, relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, et par le décret du 2 mars 2005.



La Loi de modernisation de notre système de santé a, quant à elle, imposé aux établissements de santé de proposer aux usagers la présence d'un Représentant des Usagers (RU) lors des entretiens organisés dans le cadre de la médiation (article R1112-92 du Code de la santé publique).



## LE RÔLE DU REPRÉSENTANT/E DES USAGERS

### CE QUE LE RU DOIT FAIRE :



- En amont : préparer la séance de médiation en revenant sur les faits à l'origine de l'insatisfaction et sur les attentes de l'utilisateur.
- Pendant l'entretien : reformuler, expliquer, s'assurer que l'utilisateur a posé toutes ses questions, qu'il a compris toutes les réponses qui lui ont été transmises.



### CE QUE LE RU NE DOIT PAS FAIRE :

Il ne doit pas s'identifier à l'une ou l'autre des parties, il n'est pas un avocat de l'utilisateur, de l'administration ou des professionnels de santé. Il ne doit pas incarner le rôle d'arbitre. Il n'est pas le médiateur. Il est le garant de la bonne compréhension et expression des demandes de l'utilisateur tel un traducteur.

## CONTACT

### REPRÉSENTANTS DES USAGERS



[ru.p3v@capsante.fr](mailto:ru.p3v@capsante.fr)