

« L'Espace médiation des HUG: un hôpital à l'écoute des patients et de leurs proches »

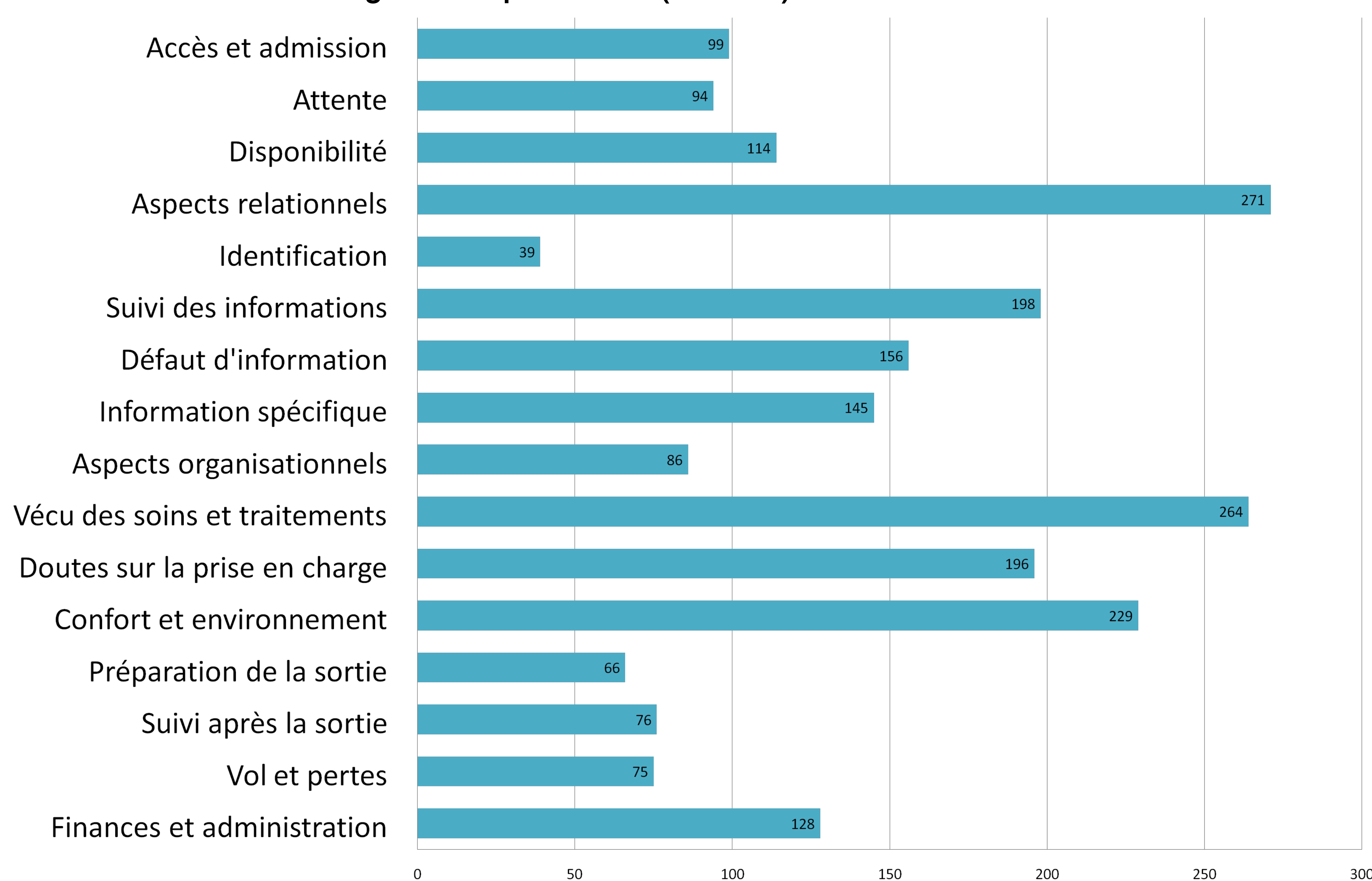
Auteurs : Véronique Kolly
 Corinne Héritier

Résumé

L'espace médiation offre un lieu d'écoute et de dialogue au service des patients et de leurs proches à l'entrée de l'hôpital. Tous les types de problèmes en lien avec l'hospitalisation peuvent y être abordés. Les patients et leurs proches y sont accueillis et un premier entretien permet de clarifier la demande, d'offrir une écoute et de proposer, si nécessaire, une médiation. Ils sont soutenus et accompagnés dans tous les contacts organisés au sein de l'hôpital. Les effets de ce nouveau service sont majeurs : **a)** il permet aux patients et à leurs proches une reprise de la communication et restaure la confiance envers les soignants et l'hôpital; **b)** les problèmes signalés sont intégrés dans une démarche qualité de l'hôpital afin d'en limiter leur survenue; **c)** deux tiers des personnes venant dans une démarche de plainte, n'en éprouvent plus le besoin à l'issue des rencontres.



Graphique 1: Distribution des catégories de problèmes (N=1150)



L'analyse des situations montre que les aspects relationnels (271), la qualité de l'information donnée (198 et 156), mais aussi la qualité des soins prodigués (264) ainsi que l'environnement (229) sont des éléments importants pour le patient confirmant ce qui a déjà été rapporté dans la littérature. Cette analyse permet de mettre en avant les aspects problématiques de manière très détaillée et de les transmettre au sein des services dans une perspective d'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins.

Cas pratique

Une dame vient à l'espace médiation raconter que lors d'une intervention, sous péridurale, elle a eu très mal en fin d'opération. « C'était intense, mais heureusement cela n'a pas duré trop longtemps ». Le lendemain, elle a quitté l'hôpital sans avoir pu en reparler avec l'anesthésiste. Elle ne connaît pas le nom du médecin et ne sait pas à qui s'adresser. Au cas où elle devrait subir une autre opération, elle a très peur que cela puisse se reproduire. Avec son accord, nous avons contacté le service, expliqué le vécu de cette patiente. Suite à notre intervention, cette dernière a pu rapidement rencontrer le médecin anesthésiste cadre. Celui-ci a repris le dossier avec la patiente. Il a été étonné qu'elle ait eu si mal car il n'en avait pas été informé. Il s'est excusé pour ce qui s'est passé, cela aurait pu être évité. Il a pu vérifier que la quantité de produits administrés correspondait bien à son poids et à sa taille. Il a pu aussi rassurer la patiente pour une opération ultérieure (signalement dans le dossier) et lui a dit qu'elle avait eu raison d'en parler. La patiente nous a ensuite fait part de sa satisfaction, elle a beaucoup apprécié le temps que le médecin a pris pour elle. Elle s'est sentie entendue et comprise. Elle remercie l'hôpital et dit être complètement rassurée.

Conclusion

Ces quatre années d'activités nous ont prouvé à quel point l'existence d'un espace d'écoute et de parole permettait une réelle prise en considération du vécu du patient et de son rôle potentiel de partenaire dans l'amélioration des soins, à la fois individuellement et collectivement. L'écoute des témoignages, leur reformulation, nécessaire pour pouvoir utilement solliciter les services concernés, la prise en compte immédiate des demandes et la recherche d'une solution rapide implique cependant une charge émotionnelle lourde. C'est l'une des spécificités propre à cette activité, cela lui donne aussi toute sa dimension humaine. L'activité de l'espace médiation s'inscrit également dans les démarches qualité voulues par les Hôpitaux universitaires de Genève. En effet, elle induit des corrections et des améliorations dans le fonctionnement des services, éléments indispensables à la réalisation d'une vraie boucle de la qualité