

Médiation, qui informe les patients ?

MÉDIATION DANS LES SOINS,



parapluie ou porte-voix ?

.....
On imagine aisément qu'un patient ne se préoccupera de l'existence d'un service de gestion des plaintes qu'à partir du moment où il sera confronté à une situation lui posant problème. À partir du moment où il ressentira mécontentement, incompréhension ou frustration. Mais comment ce patient sera-t-il informé de l'existence et du fonctionnement d'un service de médiation «droits du patient»? Quels sont les rôles des institutions, du praticien ou du médiateur en la matière ?
.....

Hôpital, comité de la plate-forme de concertation

Selon la législation, l'hôpital ou le comité de la plate-forme de concertation doit veiller à fournir toutes les informations requises pour que le service de médiation auquel il est rattaché soit facilement accessible (par exemple, en diffusant dans l'institution des brochures, en y plaçant des affiches, en fournissant l'information sur son site web...) et à assurer un environnement administratif et technique adéquat à l'accomplissement des missions du médiateur (notamment adresse e-mail et téléphone propre, répondeur, local de réception approprié, etc.).

Marie-Noëlle Verhaegen, médiatrice francophone, service de médiation fédéral «droits du patient».

Campagnes de promotion

Sur le terrain, on peut imaginer que le patient n'ait pas de lui-même l'attention attirée sur les brochures ou affiches de l'institution au moment de son entrée dans celle-ci, avant l'intervention de soins. Aussi, des campagnes de promotion et des sites web d'institutions diverses (service public fédéral Santé publique, mutuelles...) peuvent renforcer l'information des patients sur les services de médiation. Le site web www.patientrights.be relié au site web du service public fédéral Santé publique donne diverses informations sur les droits du patient et sur les différents services de médiation et présente une liste des coordonnées de ceux-ci.

Par ailleurs, la législation précise que lorsque le service de médiation fédéral «droits du patient» (service public fédéral Santé publique) reçoit une plainte relevant de la compétence d'un service de médiation d'un hôpital ou d'une plate-forme de concertation en santé mentale, ledit service fédéral oriente le patient vers ce service de médiation spécifique.

Mots clés : médiation, droit du patient, hôpital, médecin généraliste, plainte, service de médiation.

Le praticien

Quant au praticien de la santé, s'il a plusieurs obligations d'information à l'égard du patient dans le cadre de la relation de soins (obligation d'information sur l'état de santé, sur la prestation envisagée), il n'a pas de telle obligation légale au niveau de la médiation. Il est également libre d'accepter ou de refuser de communiquer avec le patient-plaignant via le médiateur saisi par le patient.

Le médiateur

Le médiateur «droits du patient», en revanche, a l'obligation de donner au patient qui le contacte des informations sur l'organisation, le fonctionnement et les règles de procédure de son service de médiation. Il sera donc amené à parler au patient de son obligation à la neutralité, au secret professionnel, au fait qu'il ne peut prendre position au cours du processus de médiation, et qu'il n'a pas de pouvoir de contrainte à l'égard du praticien en cause dans la plainte...

Cette obligation de transparence par rapport au fonctionnement du service de médiation est inévitablement due aussi à l'égard du praticien concerné par la plainte. Elle est essentielle pour que les parties en cause puissent avoir une vue claire sur l'objectif de la médiation, qu'elles puissent avoir confiance dans l'action éventuelle du médiateur et y apporter une collaboration cohérente. En ce sens, c'est en lui faisant bien comprendre ce que peut apporter la médiation au niveau du «prolongement» de la relation de soins (éclaircissement sur des événements mal vécus ou des malentendus ; réaction par rapport à une souffrance ; réflexion sur une pratique et sur une amélioration éventuelle de celle-ci pour l'avenir ; geste en signe de compréhension d'un éventuel préjudice subi, etc.) que le praticien sera d'autant plus encouragé à participer au processus de médiation.

Notons qu'afin de préserver la sérénité du processus d'échanges praticien-patient et d'augmenter ses chances de succès, beaucoup de médiateurs souhaiteraient que la confidentialité dudit processus soit davantage protégée par une législation ; qu'il soit plus clairement indiqué que l'on ne peut instrumentaliser ce dialogue patient-praticien et l'utiliser dans le cadre d'un autre type de procédure (judiciaire, disciplinaire ou administrative). ●

