



# La Médiation médicale et des soins, un temps d'écoute au sein d'un dispositif

Gérard Chabanon

Eliane Zardo

**21 octobre 2011**

Hôtel-Dieu St-Jacques  
CHU de Toulouse





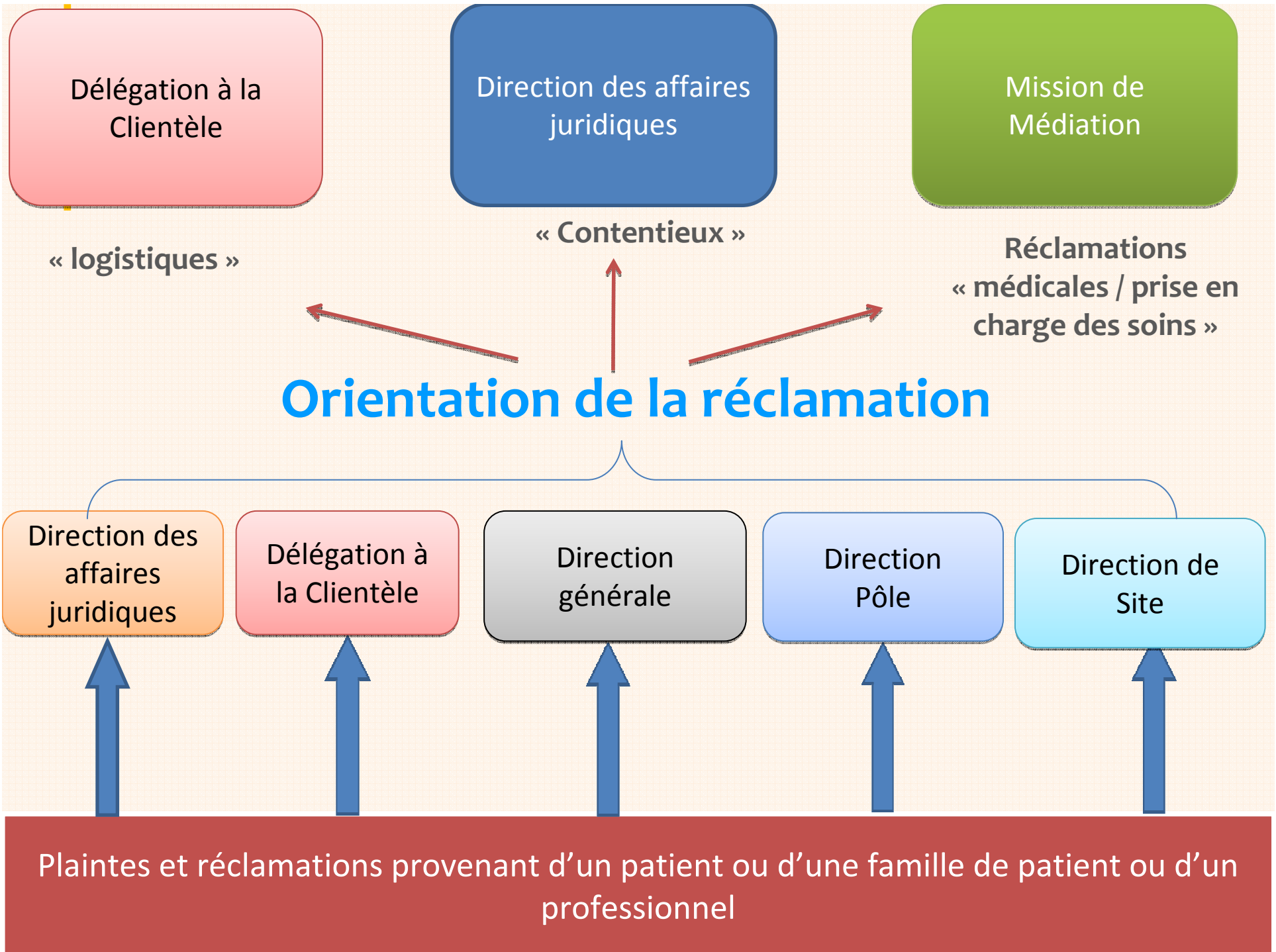
# CONTEXTE

Loi du 4 mars 2002 relative aux droits des patients

Charte de la personne hospitalisée du 2 mars 2006

Décret du 2 mars 2005 : mis en place de la CRUQPC et de la médiation

2011: Année des patients et de leurs droits





# Parcours de médiation Phase 1

Proposition de médiation

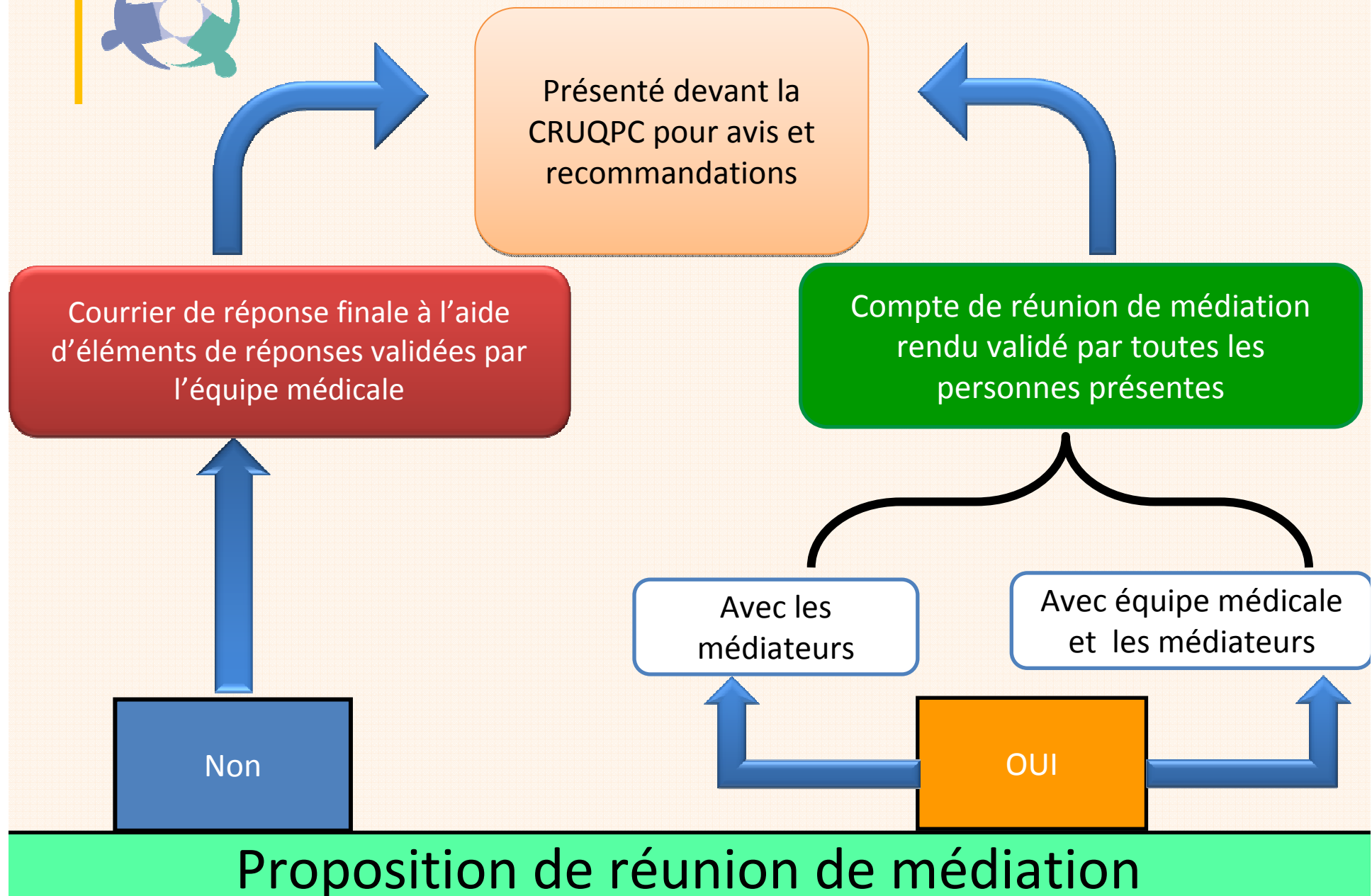
Contacts avec les demandeurs

Accusé de réception de la direction générale sous huit jours

Arrivée d'une réclamation traitée en médiation



# Parcours de médiation Phase 2





# Activité de la médiation : 2010

**Nombre de réclamations enregistrées par la médiation** 69

**Mode de réception des réclamations**



59



10



2

**Nombre de réunions de médiation**



11



13

**Nombre de dossiers présentés devant la CRUQPC** 21



# Activité de la médiation : 2011 (jusqu'au 30 sept)

**Nombre de réclamations enregistrées par la médiation**

**61**

**Mode de réception des réclamations**

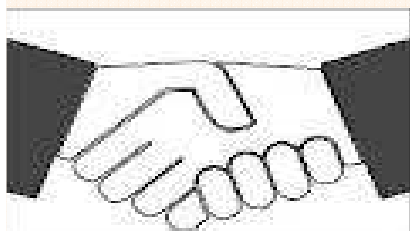


**55**



**7**

**Nombre de réunions de médiation**



**9**



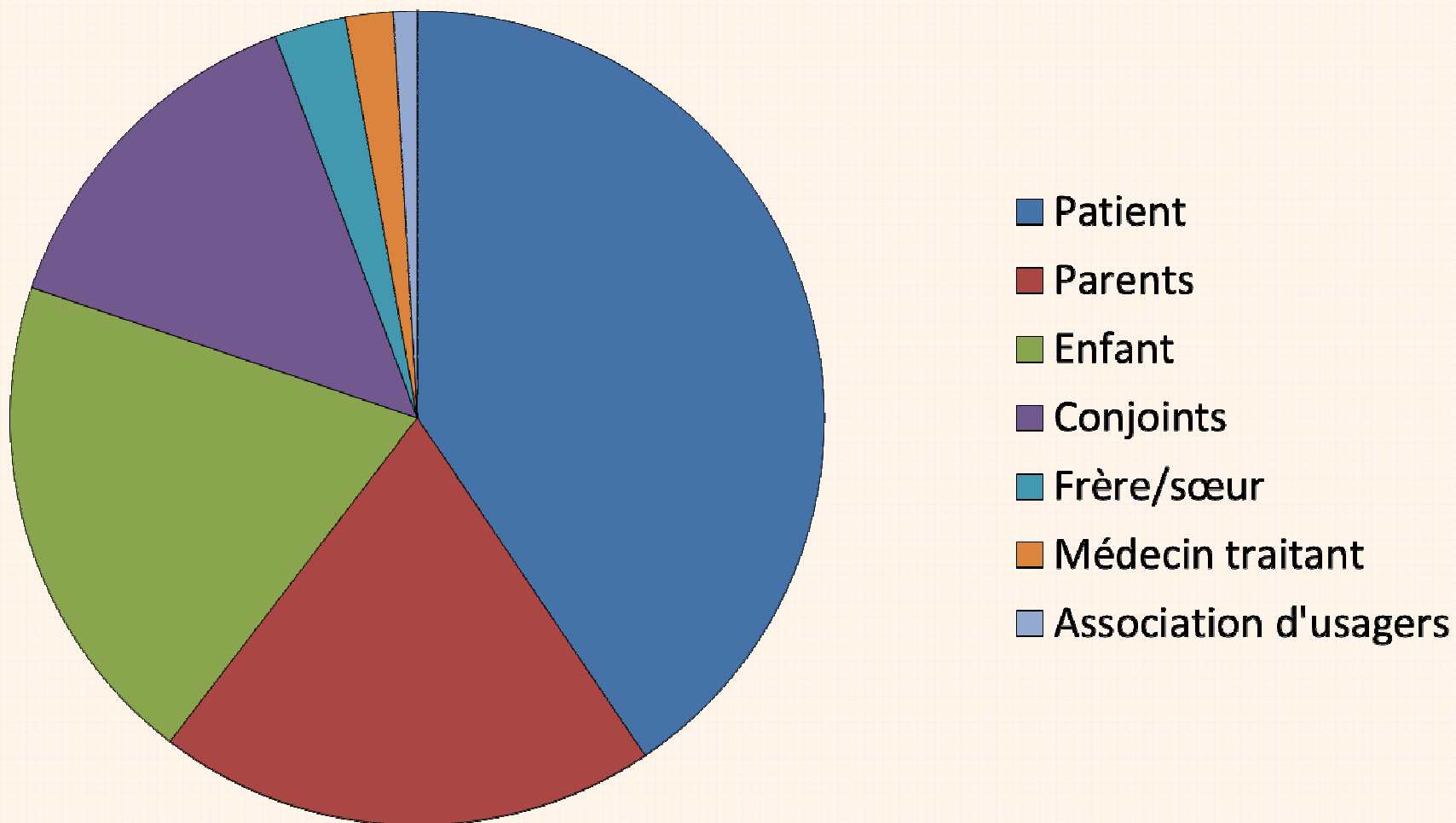
**6**

**Nombre de dossiers présentés devant la CRUQPC 38**

**Nombres de dossiers en cours: 53**



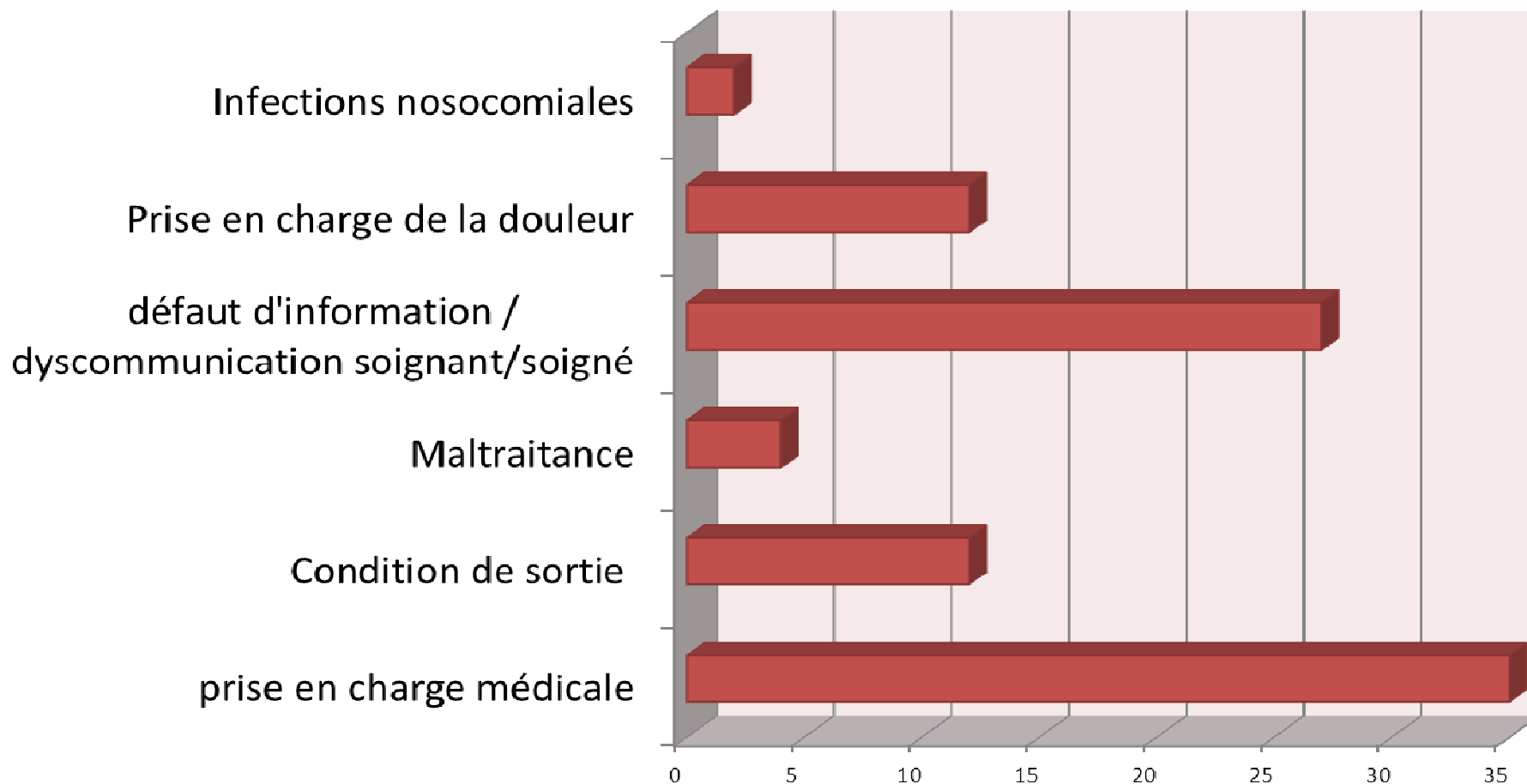
# Auteurs des réclamations





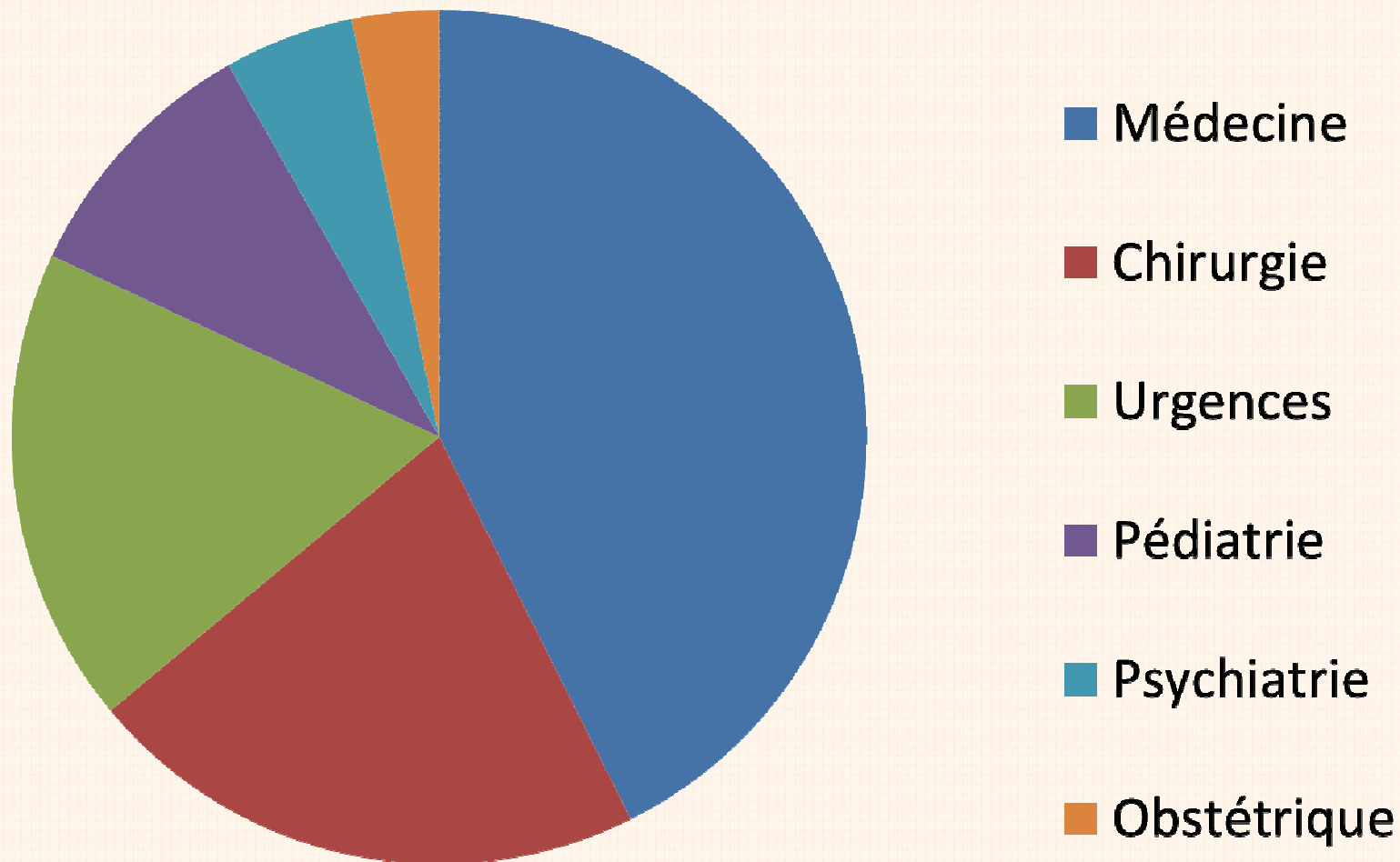


# Motifs de réclamations





## Disciplines concernées





# I- Évolution de l'attention portée au respect des droits des patients

## ❖ Réclamations traitées en médiation

CHU Toulouse	2005	26
	2009	57
	2010	69

Plus grande complexité contenu du contentieux

## ❖ Déclaration sinistre assureur (DAJ) CHU Toulouse

	2005	54
	2010	94



## II-Ecoute et information

### Charte du patient hospitalisé

**Circulaire du 2 mars 2006 relative aux droits des personnes hospitalisées:**

**Ex. sur 11 points essentiels de la charte (livret d'accueil CHU):**

**L'expression du patient : doit être prise en considération**

**L'obligation d'information: est largement présente**

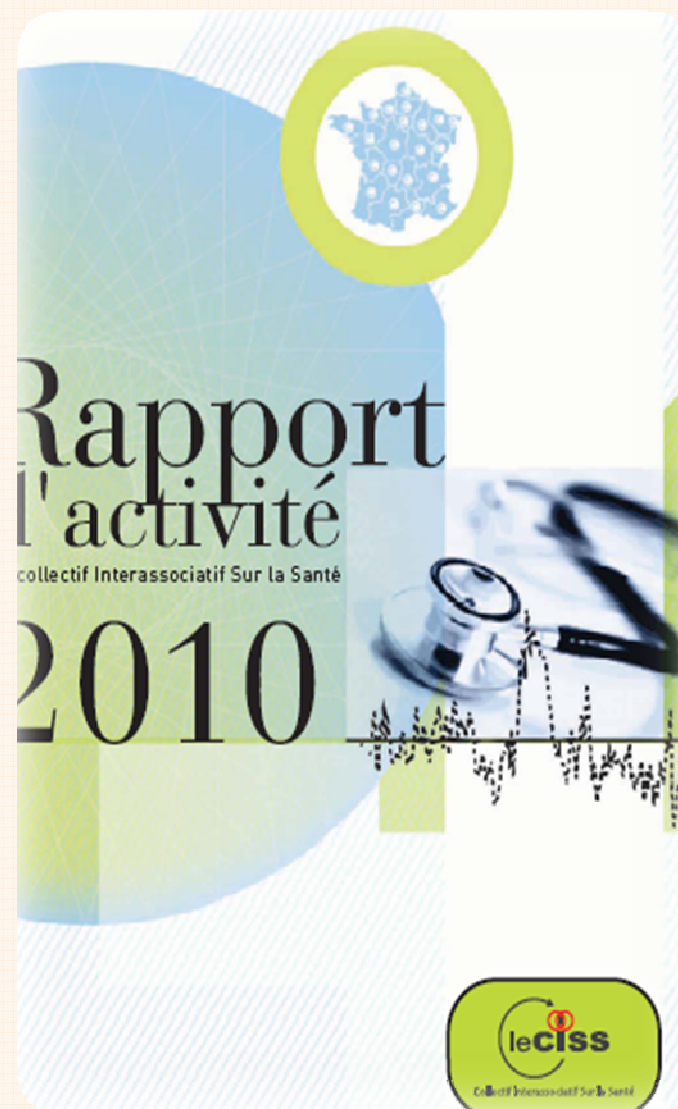




## **CISS SANTÉ-INFO-DROITS\***

- ❖ **Droits des patients :**  
**accès dossier médical;**  
**information et consentement aux soins...**
- ❖ **Accès et prise en charge des soins:**  
**remboursement des frais de santé...**

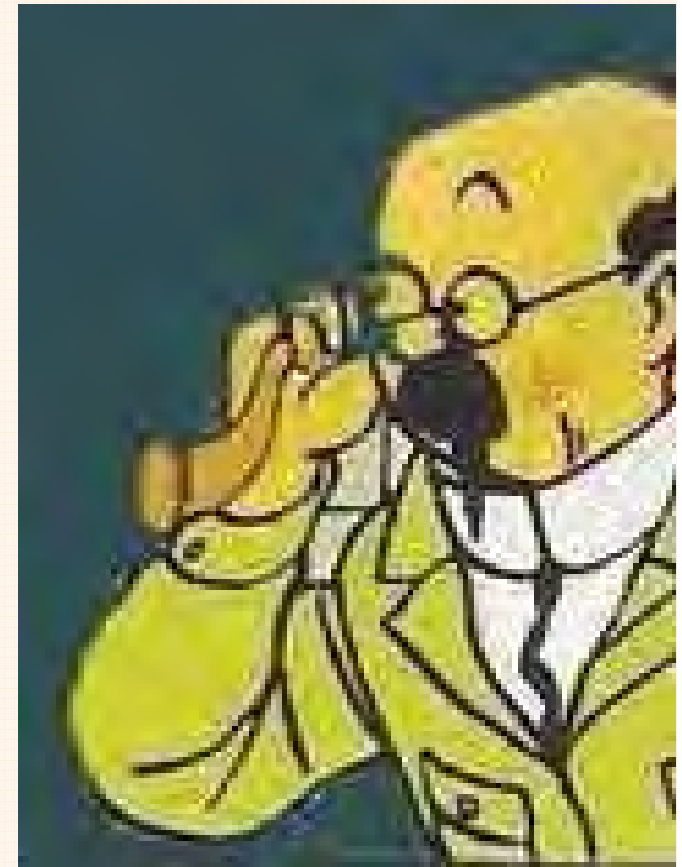
*\* Plus de 7000 sollicitations ( 2010)*





**Rencontre  
soignant/ soigné  
« colloque singulier »**

**Écoute/ Information  
Information « AUDIBLE,  
ADAPTÉE, TRACÉE »**





# Moments /Mots clés : écoute, information, anticipation

**Consultation**

**Hospitalisation:**



Accueil



Différentes étapes d'une hospitalisation



Transfert/ Sortie



**Mais des spécificités s'imposent à nous:**

Urgences, Pédiatrie, Psychiatrie, Gériatrie

...



## Influences sociétales (1)

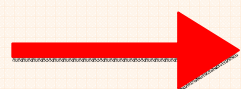
- **Urgences** : phénomène sanitaire et sociologique
- **Effet générationnel** sur les relations soignants/soignés
- **Pluralité des intervenants** dans la prise en charge des patients
- **Introduction des nouvelles technologies**:  
diagnostic et thérapeutique





## Influences sociétales (2)

- Développement de la recherche clinique
- Information sur les risques : bénéfiques/ risques...; extension des obligations d'informations
- Évolution « imposée », nouvelle perception de la durée du temps ( ex: hospitalisation ambulatoire)
- Élargissement du « colloque singulier »: proches, médecin traitant, milieu associatif, internet...



mais reste à privilégier : **lien de confiance**



## Au delà de la médiation (1)

- **Mesure d'amélioration, correctives:**  
**RMM, EPP, autoévaluation**
- **Formation initiale et continue**
- **Temps d'écoute et d'observation de l'institution**  
**« audit interne »**



## Au delà de la médiation (2)

- **Mission : renforcer le lien social et professionnel**
- **Dimensions : humanisme, éthique, déontologie**



# MÉDIATION :

Ouverture  
de l'établissement de santé  
au monde extérieur...

Hôpitaux de Toulouse

## Maison des usagers

Humanité et citoyenneté au cœur de l'hôpital

**m**

Un lieu d'écoute et d'information,  
ouvert aux patients et à leurs proches  
animé par les associations et les professionnels de santé

CENTRE HOSPITALIER UNIVERSITAIRE DE TOULOUSE