

# ACCOMPAGNER L'USAGER LORS DE LA MEDIATION : LES POINTS-CLES

Boîte  
à outils  
du RU

N°18



*Introduite par la loi du 4 mars 2002 relative aux droits des malades et à la qualité du système de santé, la spécificité de la médiation en établissement de santé est de participer à la restauration d'un lien fragilisé, voire rompu, entre un usager et un professionnel de santé ou son équipe. La relation de confiance peut être abîmée à la suite d'un défaut de communication, d'information et / ou de prise en charge.*

La médiation, c'est retisser le fil de la communication entre deux personnes. Elle cherche à établir, à rétablir des liens. Elle ne répond pas à une logique d'affrontement ou de règlement de comptes.

*Le décret du 5 mars 2005, précise (article R1112-81) les modalités de nomination des médiateurs, et qui mène l'entretien. Le décret du 1er juin 2016 permet aux usagers qui le souhaitent d'être accompagnés par un représentant des usagers lors de l'entretien de médiation.*

**Cette fiche vous permet de faire le point sur le processus de médiation dans votre établissement, et de repérer si, en tant que RU, vous êtes bien positionné aux côtés de l'usager**

## La place du RU dans la médiation

- Il se trouve au côté de l'Usager,
- Il accompagne l'usager, sans se substituer à lui
- Il le conseille et permet au patient ou à la famille de bien préparer l'entretien.
- Il ne peut être assimilé ni au médiateur, ni au personnel soignant, ni au membres du personnel hospitalier.
- 

## Les conditions de la médiation en général...

- Bienveillance
- Neutralité
- Confidentialité
- Méthode

## Et pour les RU :

- Le RU n'est pas et n'a pas « la solution » ;
- Ne pas parler à la place de l'Usager pendant la médiation ;
- Le Ru est garant du processus d'accompagnement. Les résultats, conséquences de la médiation ne lui incombent pas

|                                                                                                                                                                                                                                                    | Oui | Non | Oui | Non |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----|-----|-----|
| <b>Avant la médiation</b>                                                                                                                                                                                                                          |     |     |     |     |
| J'ai reçu une copie de la lettre de plainte.                                                                                                                                                                                                       |     |     |     |     |
| J'ai lu la réponse et la possibilité qu'à l'Usager de se faire accompagner en médiation (les coordonnées des RU ont été transmises).                                                                                                               |     |     |     |     |
| J'ai pu analyser la lettre (grâce à la fiche réflexe n°2 du carnet de route, par exemple ou avec les autres RU).                                                                                                                                   |     |     |     |     |
| J'ai eu à ma disposition un lieu adapté (dans l'établissement de santé ou dans mon association ou en dehors) pour accueillir l'Usager dans des conditions acceptables (respect de la confidentialité des échanges sans perturbations extérieures). |     |     |     |     |
| J'ai pu rencontrer et échanger avec l'usager avant la médiation.                                                                                                                                                                                   |     |     |     |     |
| J'ai eu à reformuler, synthétiser nos échanges pour être au clair avec la plainte.                                                                                                                                                                 |     |     |     |     |
| J'ai pu éclaircir la demande de l'usager et l'informer sur les tenants et aboutissants de la médiation en établissement de santé.                                                                                                                  |     |     |     |     |
| <b>Pendant la médiation</b>                                                                                                                                                                                                                        |     |     |     |     |
| J'ai pu assister à la médiation.                                                                                                                                                                                                                   |     |     |     |     |
| Le professionnel mis en cause était présent lors de la médiation.                                                                                                                                                                                  |     |     |     |     |
| L'usager a pu exprimer l'ensemble de ses griefs.                                                                                                                                                                                                   |     |     |     |     |
| L'usager a obtenu des réponses à ses griefs.                                                                                                                                                                                                       |     |     |     |     |
| L'usager a eu des informations sur les suites possibles de la plainte.                                                                                                                                                                             |     |     |     |     |
| L'usager était d'accord avec la synthèse et les éléments récapitulés par le médiateur à l'issue de la médiation.                                                                                                                                   |     |     |     |     |
| Je n'ai pas eu à intervenir lors de la médiation.                                                                                                                                                                                                  |     |     |     |     |
| <b>Après la médiation</b>                                                                                                                                                                                                                          |     |     |     |     |
| L'usager a pu valider le compte-rendu de médiation avec le médiateur et le RU présent lors de la médiation.                                                                                                                                        |     |     |     |     |
| Le compte-rendu de l'entretien de médiation a été mis à disposition des membres de la CDU.                                                                                                                                                         |     |     |     |     |
| J'ai pu apporter mon point de vue de RU lors de la CDU.                                                                                                                                                                                            |     |     |     |     |
| La CDU a répondu à l'usager et apporté des informations sur les actions d'amélioration mises en place.                                                                                                                                             |     |     |     |     |
| La CDU a pu faire des recommandations suite à l'exploitation de cette situation.                                                                                                                                                                   |     |     |     |     |

Si vous avez obtenu + de 14 réponses « **Oui** » : ***l'accompagnement est optimal.***

Si vous avez entre 6 et 14 « **Oui** » : ***des éléments sont à améliorer ou améliorables.***

Moins de 6 « **Oui** » : ***le processus d'accompagnement en médiation est à revoir.***

**Vous pouvez également identifier à quel moment de l'accompagnement en médiation, il faudra concentrer vos efforts.**

#### **Pour aller plus loin :**

Utiliser la fiche boîte à outil n°4 : Commission des usagers : la plainte/réclamation de l'usager est-elle correctement traitée ?

Après avoir suivi la formation « Analyser les plaintes et réclamations », vous pouvez assister à la formation RU et médiation en établissement de santé. La formation « l'écoute, outil de l'aidant associatif » peut aussi vous aider