Zeitschrift: Curaviva : revue spécialisée

Herausgeber: Curaviva - Association des homes et institutions sociales suisses

Band: 5 (2013)

Heft: 3: Maltraitance : vers une culture institutionnelle de la bientraitance?

Artikel: La médiation est un mode de résolution des conflits qui favorise le dialogue : objectif: restaurer la confiance

Autor: Mori, Paola

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-813706

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 21.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

La médiation est un mode de résolution des conflits qui favorise le dialogue

Objectif: restaurer la confiance

En cas de négligence ou de maltraitance de leur proche, des familles font parfois appel à un médiateur pour trouver des solutions à l'amiable et rétablir le dialogue avec les professionnels mis en cause.

Paola Mori

Rudoiements, brusqueries, isolement, infantilisation, tutoiement inapproprié, débranchement de la sonnette, aide insuffisante au moment du lever, de la toilette ou des repas, manque d'écoute vis-à-vis du résident, manque d'attention par rapport à la température ambiante, thérapeutique excessive ou au contraire absence de traitement: autant de griefs envers les établissements médico-sociaux (EMS) parfois rapportés par les résidents et leurs familles. Si certaines situations d'abus, de négligence ou de maltraitance graves sont à dénoncer auprès d'organes de recours adaptés, d'autres peuvent être réglées à l'amiable, notamment par le biais de la médiation. Ce mode de résolution des conflits vise, grâce à l'intervention d'un tiers neutre et indépendant appelé médiateur, à faciliter le dialogue, à trouver des solutions aux problème ainsi qu'à restaurer les relations et nouer des liens de confiance entre les parties en litige. Il n'est pas rare que les EMS eux-mêmes fassent appel à une structure de médiation lors de conflits avec un résident et/ou ses proches.

Un bureau de médiation dans le canton de Vaud

Dans le Canton de Vaud, le Bureau cantonal de médiation des patients, des résidents ou usagers d'établissements sanitaires et d'établissements socio-éducatifs traite les plaintes relatives à une violation des droits des patients. Ces droits sont définis dans la Loi sur la santé publique (LSP) et concernent: le droit à l'information, le droit au consentement libre et éclairé, le droit de rédiger des directives anticipées et de désigner un représentant thérapeutique, le droit au libre choix du professionnel de la santé et de l'établissement sanitaire, l'interdiction des mesures de contrainte, le droit d'accès au dossier, le droit au secret professionnel, le droit d'être accompagné, le droit de donner ses organes à des fins d'assistance. Les plaintes de nature financière et celles touchant à l'art médical sont dirigées vers les instances de recours ad hoc. Il en est de même des plaintes concernant les abus sexuels, les litiges avec les assurances ou encore les vols et spoliations de biens.

Rattachée administrativement au Département de la santé et de l'action sociale dont elle est indépendante, cette structure, située au centre ville de Lausanne, est placée sous la responsabilité de Nadia Gaillet et de Chantal Thouverez. Formée en soins infirmiers, cette dernière est également titulaire d'un doctorat en sciences de gestion, ainsi que d'un diplôme universitaire en médiation. Elle rappelle l'historique du bureau: «Dans les années nonante, différents scandales vinrent ternir l'image du secteur des EMS vaudois. Des problèmes de maltraitance ainsi que des irrégularités en matière de gestion furent dénoncés dans la presse. Une commission d'enquête parlementaire nommée par le gouvernement vaudois émit, après une analyse approfondie et un rapport critique, une série de recommandations afin de protéger la dignité des personnes, de prodiguer des soins humanisés et de maintenir les liens entre patients, respectivement résidents, et proches durant les séjours en établissement sanitaire. Conséquence: la LSP a été révisée en 2002 et de nouveaux droits ont été accordés aux

«Les usagers cherchent quelqu'un qui puisse les entendre et les comprendre.»

bénéficiaires de soins. C'est dans cette mouvance qu'a été créé le Bureau de médiation.»

Gratuité, confidentialité et indépendance

En 2012, sur 29 médiations directes effectuées, 6 ont concerné une situation de maltraitance en EMS. «De façon générale, on notait une indifférence de la part du personnel, qui risquait de conduire à un inconfort du résident ainsi qu'à une maltraitance psychologique», précise la médiatrice. Garantissant confidentialité, gratuité et indépendance, le service peut être joint par téléphone, mail ou courrier. Un entretien est alors fixé au plaignant. Cette première étape permet d'identifier les problèmes, de vérifier les objectifs recherchés, de préciser l'esprit et les caractéristiques de la médiation, de clarifier les règles à observer tout au long du processus et d'évaluer si les personnes sont capables de respecter les critères de médiation. Chantal Thouverez explique: «Les usagers arrivent souvent en état de souffrance et désemparés. Ils expriment des sentiments de colère et d'inquiétude pour leur proche, pour sa santé et son confort. Ils cherchent quelqu'un qui puisse les entendre et les comprendre. Leur venue résonne comme un appel au secours.» Et d'ajouter: «Ils sont dans l'émotion, je les aide à structurer leur récit de manière chronologique. Le fait de reconnaître leur souffrance les soulage. L'acte de parole, en lui-même, permet déjà un certain apaisement.»

Hiérarchie interne informée

Dès le lendemain, la médiatrice contacte par courrier la hiérarchie de l'établissement concerné, soit en principe le directeur et le responsable des soins infirmiers, voire le médecin référent et la ou les personnes mises en cause afin de les inviter à un entretien préalable à la médiation. «La hiérarchie interne de l'établissement doit être avertie lorsqu'un ou plusieurs membres du personnel sont mis en cause. Les directions sont juridiquement responsables de l'application de la LSP et doivent promouvoir certaines valeurs éthiques. Il est donc normal qu'elles soient tenues au courant des problèmes et dysfonctionnements existants et qu'elles prennent une part active dans la recherche de solutions à court et long terme, et ce pour le bien-être de toute la communauté», précise la médiatrice. L'entretien dit de prémédiation permet d'entendre la version des professionnels mis en cause et de leur expliquer les règles de médiation, à savoir échanger avec authenticité dans un climat de respect mutuel et de coopération.

Une démarche volontaire

La médiation étant une démarche volontaire, l'accord des deux parties est indispensable pour pouvoir entamer le processus. En cas d'acceptation, une date est fixée pour une séance de médiation. Généralement, une séance unique de trois heures suffit pour permettre aux parties de s'expliquer, de confronter leurs points de vue respectifs, de se comprendre, puis de se réconcilier. Chantal Thouverez explique: «La médiation donne aux personnes l'occasion d'entendre le vécu et la logique respective de chacun, ce qui favorise la compréhension mutuelle. Elle permet de lever les non-dits, de dissiper les malentendus et de recréer un lien de confiance». Et de souligner: «La médiatrice n'est ni arbitre, ni l'avocate de personne. Au service des uns et des autres, elle a pour mission de faire circuler l'information, de faciliter le dialogue et de susciter un esprit d'analyse. De nombreuses personnes préfèrent une explication les yeux dans les yeux à une longue procédure judiciaire.»

Pour arriver à restaurer les liens entre les parties en conflit, la médiatrice observe un déroulement de séance identique à

«Les usagers arrivent souvent en état de souffrance et désemparés. Ils expriment des sentiments de colère et d'inquiétude pour leur proche, pour sa santé et son confort», explique la médiatrice Chantal Thouverez. Photo: Shutterstock

>>

chaque fois. Dans un premier temps, la partie plaignante dispose d'une vingtaine de minutes pour évoquer les faits litigieux et exprimer son vécu. La partie mise en cause est ensuite conviée à donner des explications et des réponses aux questions posées. S'ensuit un temps de débat entre plaignant et mis en cause dans un esprit constructif. Puis l'élaboration d'un accord à l'amiable est réalisée. Cette dernière étape s'achève par la rédaction d'un constat d'accord que chacun signe. Les engagements pris portent souvent sur une modification de comportement, un changement d'organisation ou encore des améliorations de la qualité des prestations. «La médiation permet aux personnes d'être acteurs et responsables dans la recherche de solutions mais aussi dans l'évolution de la qualité de leurs relations», souligne Chantal Thouverez. Trois ou six mois après la séance, les parties sont invitées à une deuxième séance afin d'évaluer si les accords de médiation ont bien été appliqués. Chantal Thouverez observe une certaine réussite puisque 90% des médiations aboutissent. En cas d'échec, le plaignant peut être orienté vers les commissions d'examens des plaintes ou un autre organe de recours.

Exemple de cas

Pour illustrer le processus, prenons le cas de Mme C. venue exprimer des doléances à propos de l'EMS où réside sa mère. Pour la troisième fois en un mois, l'appareil acoustique de cette dernière est resté introuvable. Par ailleurs, la sonnette se trouve hors de portée, d'où une défaillance au niveau de la sécurité. Suite à la énième disparition de l'appareil acoustique, Mme C. a essayé à plusieurs reprises de parler avec le personnel. Elle dit n'avoir reçu que des réponses inadéquates comme «On va bien finir par le retrouver» ou au contraire «Il a dû finir à la blanchisserie et est sans doute perdu». Ces remarques lui ont donné l'impression, qu'outre un manque de précaution par rapport à l'appareil, on minimisait le problème et son impact sur la qualité de vie de sa mère malentendante. Lors de la séance de médiation, Mme C. a pu exprimer en toute franchise ses griefs ainsi que son sentiment de colère face à ce qui apparaissait à ses yeux comme de la négligence, voire de la maltraitance à l'égard de sa mère. La direction de l'EMS a pu entendre ses reproches et s'est engagée à repenser le protocole de rangement des prothèses, à répéter les règles liées aux sonnettes ainsi qu'à intensifier la formation du personnel et à améliorer l'encadrement des nouveaux collaborateurs. En partant de la séance, Mme C. se sentait soulagée et rassurée. Un lien de confiance avait pu être recréé. «Les accords de cette médiation vont servir à l'ensemble des résidents. Lors de la séance, la direction a pu entamer une réflexion sur les dysfonctionnements évoqués et trouver des solutions concrètes pour améliorer la qualité de vie de l'ensemble de la communauté. La médiation contribue à parfaire le fonctionnement des structures grâce à son volet pédagogique», souligne Chantal Thouverez.

Et de poursuivre: «Les professionnels ont beaucoup à gagner dans cette démarche qui s'appuie sur les sciences humaines et l'éthique et qui exige authenticité, esprit d'ouverture et capacité à se remettre en question.»

Dans le canton de Vaud toujours, l'association UNIGER-Interventions peut également être sollicitée comme instance de médiation, en particulier dans le champ des EMS. Emanation en 2009 de l'Unité de recherche et d'intervention en gérontologie, cette plateforme d'expertise en gérontologie psychosociale vise à promouvoir la qualité de l'accompagnement des personnes âgées dépendantes d'aide et de soins. Ailleurs, en Suisse romande, si tous les cantons ne disposent pas de structures à l'image du Bureau cantonal de médiation vaudois, d'autres instances sont à disposition des patients et résidents et de leurs familles, pour la plupart prévues par les lois cantonales sur la santé: les commissions de surveillance, les services du médecin cantonal, les autorités de conciliation… Les conseils et commissions éthiques peuvent aussi parfois être saisies, pour des avis ou des recommandations.

Du côté de Genève

A Genève, les résidents ou les proches souhaitant exprimer leurs doléances peuvent le faire, notamment, auprès de l'APAF, une association d'aide et d'accompagnement des personnes âgées en EMS et de leurs familles. Créée en 1992 par une dizaine de personnes qui avaient un parent en EMS et qui étaient en désaccord avec les pratiques de prise en charge, cette structure s'appelait alors «Association pour la défense des personnes âgées en EMS et de leurs familles». Les rapports tendus des débuts ont bien évolué et, depuis quelques années, les membres de l'association travaillent en partenariat avec les établissements. Signe de ce changement: la nouvelle terminologie à l'esprit plus constructif dans le nom de l'association, qui parle désormais d'«accompagnement» et non plus de «défense».

Présidée par Marguerite Birchler, cette structure est reconnue par le département de la solidarité et de l'emploi. Elle a pour mission de promouvoir la qualité de vie des résidents en hébergement de longue durée et de favoriser le respect de leur intégrité, de leur sphère privée, de leur sécurité, de leur autonomie et de leur liberté de choix. L'accompagnement, effectué par des bénévoles, est gratuit. Vice-présidente, Marie-Rose Charvoz

L'ombudsman alémanique

En Suisse alémanique, l'Office indépendant de plainte pour personnes âgées (OIPA ou UBA, en allemand, pour «Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter») intervient notamment en cas de conflits avec les EMS. En cas de plainte, les institutions mises en cause sont généralement jointes par un spécialiste disposant d'une expérience professionnelle similaire afin de créer une base de discussion commune. Il s'agit de seniors bénévoles qualifiés (médecins, juristes, travailleurs sociaux, soignants, …). Entre 2010 et 2012, 897 cas ont été soumis à cet organisme, dont 161 pour maltraitance et 101 pour négligence.

L'OIPA est né en 1999, d'un projet pilote conduit dans le canton de Zurich. Aujourd'hui, L'OIPA Suisse regroupe les cantons de Zurich et Schaffhouse ainsi que des cantons de Suisse centrale et Suisse orientale. L'office collabore également avec l'association Alter Ego, présente en Suisse romande et au Tessin (lire en page …). L'OIPA Suisse bénéficie notamment du soutien de Pro Senectute, de Curaviva Suisse, de la Croix-Rouge et de l'association suisse des services d'aide et de soins à domicile.

relève: « Le plus souvent ce sont des proches qui nous contactent. Ils arrivent souvent en nous disant ‹ça ne va plus du tout, on ne sait plus quoi faire›».

Les griefs les plus fréquents concernent la nourriture – «quand les plats arrivent, ils sont déjà froids», «on n'aide pas mon père à manger, la nourriture refroidit et le plateau repart à peine consommé», «on alimente ma femme de force et trop rapidement». Mais aussi les habits et la tenue vestimentaire avec des plaintes liées principalement au manque d'intérêt porté à l'image corporelle – «j'ai trouvé ma mère dans un training informe qui n'est même pas le sien», «mon mari avait son pull tout souillé» – ou encore la toilette – «on la frotte beaucoup trop fort lors de la toilette», «les ongles sont coupés trop courts» –, sans oublier la médication – «on assomme ma mère avec des médicaments pour qu'elle ne dérange pas».

Recréer des liens

Un premier entretien avec le ou les plaignants dans les locaux de l'APAF permet d'écouter les trajectoires de vie. «On souhaite que les proches restent acteurs et on les invite à s'adresser directement aux personnes référentes car ce sont avec elles qu'ils seront amenés à collaborer et à construire le projet de vie du résident. Quand le dialogue est complètement rompu, nous téléphonons nous-mêmes devant la personne à un référent professionnel de l'EMS. Toujours en accord avec les proches, on va aussi voir le résident en EMS afin de nous rendre compte par nous-mêmes de la situation et entendre son point de vue s'il est capable de l'exprimer», explique Marguerite Birchler. Une séance de bilan est ensuite agendée avec les proches. Puis une table ronde réunissant tous les partenaires (équipe pluridisciplinaire, résident, famille, médecin traitant, APAF) est organisée pour que tous réfléchissent ensemble au projet de vie du résident. «Nous ne faisons pas de médiation proprement dite. Nous essayons de créer une alliance thérapeutique, de nouer des liens entre les proches, le résident et l'EMS en favorisant les échanges et le dialogue. Le résident reste toujours au centre de nos préoccupations», souligne Marie-Rose Charvoz.

Avoir un proche en EMS est souvent vécu douloureusement. Si confier un être cher à des professionnels peut apporter un soulagement quand la charge devient trop lourde, cela signifie aussi perdre en partie le contrôle sur ce qui se passe. «Cela peut générer de nombreuses tensions. Les familles sont dans l'émotionnel et ont besoin d'être écoutées. On a aussi un volet pédagogique car on leur explique le cadre institutionnel, la loi sur les EMS ainsi que les droits et devoirs de chacun», explique Marie-Rose Charvoz. ●

www.vd.ch/mediation-sante
www.apaf.ch

Annonce