

## **ATELIER 2**

### **Le rôle du médiateur du CHU**

Quelle place occupe le médecin médiateur ? Il est l'intermédiaire physique entre les patients et l'établissement. Ainsi, sa mission première est de s'assurer que les plaintes des malades ou de leurs accompagnants soient entendues et prises en considération. En tant que bénévole, il ne détient aucun pouvoir : « Je ne suis pas un juge » insiste le Pr Pierre Mathieu, médiateur du CHU de Nancy.

Honnêteté, confiance et contact humain sont au cœur du lien patients/médecins. Au service du malade avant tout, le corps médical se doit de dialoguer avec lui en tendant vers la vérité. Les réclamations les plus fréquentes concernent la prise en charge des problèmes psychiatriques, la prise en charge des patients handicapés et les accueils aux urgences.

La majorité des plaintes vient d'un manque d'explications claires et accessibles, ce qui entraîne un sentiment de confusion chez les patients et/ou leurs accompagnants qui se sentent désemparés. Cependant l'arrivée d'une affaire jusqu'au tribunal reste rare, le médecin médiateur veille à ce que le lien soit rétabli. Auditeur privilégié des plaignants, le médiateur a pour mission de prendre le temps nécessaire aux explications, aux compléments d'information et aux précisions attendues.

Si chaque cas traité par le médiateur ne fait pas l'objet d'un compte rendu détaillé, en revanche ils sont référencés dans le rapport d'activités annuel présenté aux réunions trimestrielles de la CRUQC (Commission de Relations avec les Usagers et de la Qualité de la prise en Charge) permettant ainsi de lister les événements et de les évaluer. Toutes les plaintes réceptionnées au CHU de Nancy sont obligatoirement prises en compte et un accusé de réception est automatiquement renvoyé à l'expéditeur.