



Berset Solange, Bonny David

Médiation au HFR

Cosignataires : 0

Date de dépôt : 16.12.22

DSAS

Dépôt

Un espace de médiation au HFR ?

Au cœur d'une institution hospitalière, tel le HFR, où se côtoient les patient-e-s, les familles, les soignant-e-s, des tensions et incompréhensions peuvent naître et des situations conflictuelles n'arrivent pas à s'apaiser. Quelle que soit sa nature ou sa durée, une prise en charge à l'hôpital peut soulever des interrogations, des incompréhensions, des frustrations ou des critiques.

La relation entre soignant-e-s et soigné-e-s nécessite de la confiance et si une relation est tendue et qu'elle ne se calme pas, il devient important que des intervenant-e-s externes puissent agir afin de permettre aux soignant-e-s et soigné-e-s et à leurs proches d'exprimer leurs craintes, leurs doutes, leurs déceptions, leurs frustrations ou leurs critiques. On le sait, pouvoir parler de ses difficultés, être écouté, permet souvent de clore une situation conflictuelle.

Aussi nous posons les questions suivantes au Conseil d'Etat :

1. De quelle manière sont traités les conflits au sein du HFR ?
2. Y a-t-il des personnes chargées de gérer les différends ?
3. Y a-t-il des personnes spécialisées et formées à la médiation avec les patients et les proches ?
4. Y a-t-il un espace de dialogue particulier qui permette à chacune et chacun de parler de la situation ou du fait qui le préoccupe, de recréer un lien de confiance ?
5. De quelle manière sont gérées les insatisfactions ?
6. Quelles sont les statistiques du nombre de plaintes, et/ou des insatisfactions, par service au HFR ?

—