



Réponse du Conseil d'Etat à un instrument parlementaire

Question 2022-CE-478

Médiation au HFR

Auteur-e-s :	Berset Solange / Bonny David
Nombre de cosignataires :	0
Dépôt :	16.12.2022
Développement :	---
Transmission au Conseil d'Etat :	16.12.2022
Réponse du Conseil d'Etat :	06.07.2023

I. Question

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 patient-e-s 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 ? Pour les questions ?

II. Réponse du Conseil d'Etat

En préambule, il s'agit de rappeler que les principes généraux des devoirs de l'HFR envers les patient-e-s ainsi que les relations entre patient-e-s, professionnel-le-s de la santé et institutions de santé sont encadrés par la loi, notamment la loi sur l'hôpital fribourgeois (LHFR ; RSF 822.0.1) et la loi sur la santé (LSan ; RSF 821.0.1). Sur la base de cette législation, l'HFR met en œuvre de manière autonome les principes fixés.

S'agissant de la thématique soulevée dans la présente question, soit la gestion des situations conflictuelles avec les patient-e-s et/ou leurs proches, la compétence et la responsabilité en la matière relèvent de la Direction générale de l'HFR.

Partant, le Conseil d'Etat informe de la manière suivante sur les questions posées.

1. De quelle manière sont traités les conflits au sein du HFR ?

La gestion des plaintes et réclamations des patient-e-s et/ou de leurs proches suit une procédure interne établie sous la responsabilité de la Direction générale. Cette procédure a fait l'objet d'une révision au début de l'année 2022.

Les objectifs de cette nouvelle procédure sont :

- > L'uniformisation du traitement des plaintes ;
- > L'amélioration de la transparence, du suivi et de la documentation du traitement des plaintes ;
- > La systématisation et la structuration des modes et du contenu des réponses adressées aux plaignant-e-s.

Selon cette procédure, les plaintes et réclamations sont enregistrées de manière centralisée par le secrétariat général de l'HFR. Après un premier filtre, elles sont ensuite transmises pour traitement à la/aux direction(s) concernée(s) (direction médicale/direction des soins, direction de la logistique, direction des finances, direction des systèmes d'information, etc.). En fonction de la situation, la procédure se traduit par l'envoi d'un accusé de réception, un appel téléphonique et/ou une proposition de rencontre, lesquels doivent intervenir dans les plus brefs délais suite à la réception de la plainte ou réclamation.

Chaque cas fait l'objet d'une analyse circonstanciée par la direction concernée avec les services internes impliqués. Cette analyse est associée à une identification des éventuelles mesures d'améliorations, en vue de définir les éléments de réponse à apporter par courrier, par appel téléphonique ou lors de la rencontre organisée.

Même si l'HFR ne dispose pas, à ce jour, d'un service de médiation – qui, par nature, ne peut être qu'externe – ni d'un service d'écoute des patient-e-s tel qu'il en existe p. ex. au CHUV ou aux HUG, il s'inspire des méthodes de ces services pour restaurer au plus vite et au mieux le dialogue entre les patient-e-s et/ou leurs proches et les professionnel-le-s de l'hôpital, condition essentielle au lien de confiance à la base de toute relation thérapeutique. Dans cet esprit, la solution d'appels téléphoniques et/ou l'organisation de rencontres avec les patient-e-s et/ou leurs proches sont privilégiées dans une grande majorité des cas, en particulier pour les réclamations portant sur la prise en charge médico-soignante.

La gestion des plaintes et réclamations fait l'objet d'un suivi détaillé et centralisé sur une seule base de données, laquelle permet d'avoir une vision globale et un accès à des statistiques détaillées à ce sujet.

Un représentant de la direction médicale, la directrice des soins et la responsable qualité se réunissent deux fois par mois pour suivre le traitement des plaintes relevant des directions médicales et des soins. Un bilan des mesures prises pour l'amélioration des pratiques est planifié durant le dernier trimestre de l'année. De plus, un bilan du traitement des plaintes est désormais effectué à la fin de chaque semestre à l'attention de la Direction générale. Ce bilan est également présenté chaque année sous forme de rapport au Conseil d'administration.

A noter que les plaintes susceptibles de constituer un cas de responsabilité civile sont gérées selon une procédure spécifique, ces cas étant soumis à la loi sur la responsabilité civile des collectivités publiques et de leurs agents (LResp ; RSF 16.1), dont la procédure est soumise aux dispositions du Code de procédure et de juridiction administrative (CPJA ; RSF 150.1).

2. Y a-t-il des personnes chargées de gérer les différends ?

Selon la procédure exposée en réponse à la question 1, les plaintes et réclamations sont traitées en premier lieu par les directions concernées et en collaboration avec les services impliqués. Dans ce sens, les cadres des différentes unités respectives (directeurs-rices, médecins responsables, cadres des soins, etc.) sont appelés à intervenir dans le processus.

3. Y a-t-il des personnes spécialisées et formées à la médiation avec les patient-e-s et les proches ?

Comme indiqué dans la réponse à la question 2, les cadres des différentes unités concernées (directeurs-rices, médecins responsables, cadres des soins, etc.) sont appelés à intervenir dans le processus de gestion des plaintes. Les principaux cadres intervenant dans ce processus, en particulier les cadres médico-soignants, ont pu bénéficier durant leur cursus d'une formation dédiée à la communication et à la gestion des conflits avec les patient-e-s et/ou leurs proches. Les infirmières et infirmiers engagés à l'HFR bénéficient d'une formation continue dispensée à l'interne spécifiquement dédiée au concept de bienveillance et de communication en situation d'agressivité.

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 ?

Comme déjà relevé en réponse aux questions 1 et 3, la relation thérapeutique basée sur la confiance et le dialogue est une préoccupation majeure pour l'HFR et des procédures spécifiques ont été mises en place à cet effet. Par ailleurs, la formation du personnel médico-soignant intègre ces aspects.

Cela étant, soucieux d'améliorer encore l'accompagnement de ses patient-e-s et/ou de leurs proches, l'HFR a entamé des discussions avec la Fédération suisse des patient-e-s portant sur l'éventuelle mise en place sur site d'un espace dédié à l'écoute et à l'accompagnement des patient-e-s.

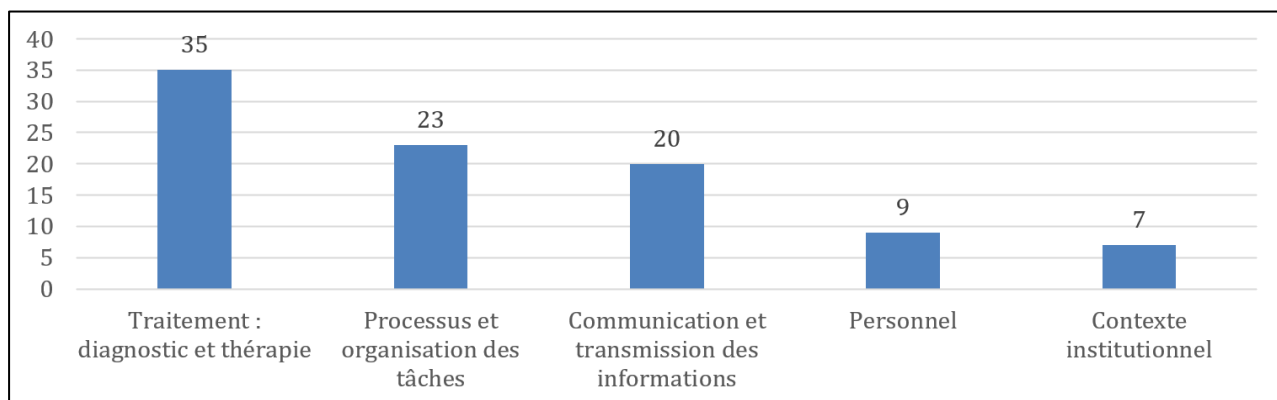
5. De quelle manière sont gérées les insatisfactions ?

Depuis de nombreuses années, l'HFR adresse un questionnaire de satisfaction à l'ensemble de ses patient-e-s hospitalisés. Depuis juin 2022, ce questionnaire de satisfaction est digital et adressé sept jours suivant la sortie du patient (par SMS ou courriel). Le questionnaire porte sur les thèmes principaux que sont l'accueil, le traitement médico-soignant, la restauration, les chambres et l'impression générale. Un champ libre permet de laisser un commentaire, ce dernier étant catégorisé et transmis aux responsables concernés. Le patient ou la patiente dispose en outre de la possibilité de demander à être contacté, le service qualité étant en charge de la prise de contact téléphonique.

6. Quelles sont les statistiques du nombre de plaintes, et/ou des insatisfactions, par service au HFR ? Pour les questions ?

Pour l'année 2022, l'HFR a reçu 123 plaintes et réclamations qui touchent principalement les 5 catégories figurant dans le tableau ci-dessous.

Nombre de plaintes et réclamations selon les principales catégories concernées

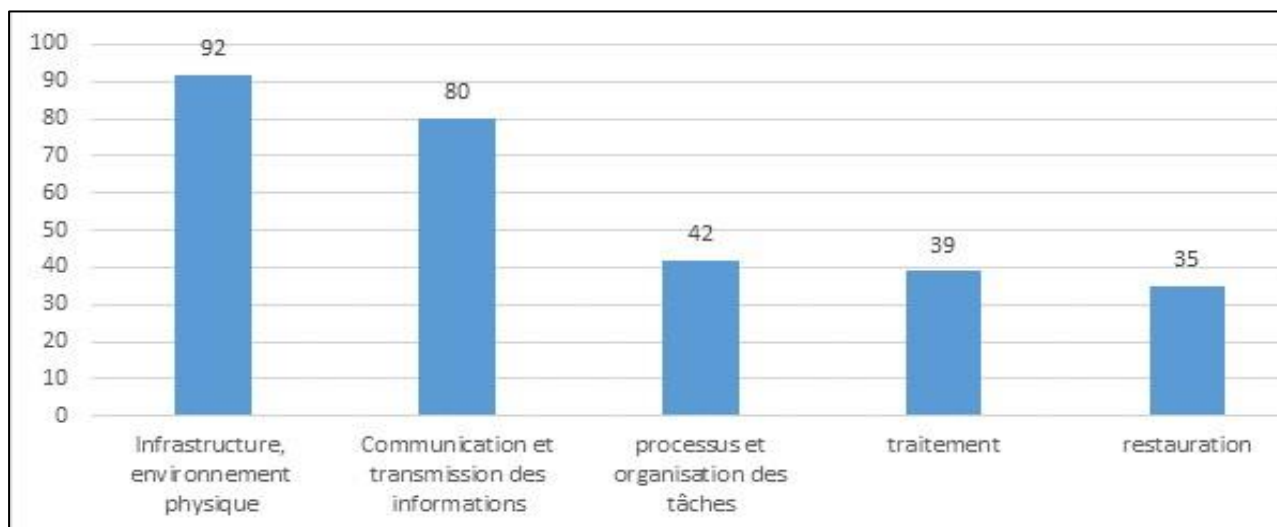


Ainsi, sur l'ensemble des plaintes et réclamations, 78 (donc proportionnellement 76 %) sont recensées dans les trois catégories majeures suivantes : traitement (35), processus et organisation des tâches (23), communication et transmission des informations (20).

En termes de satisfaction des patient-e-s, 9066 questionnaires ont été adressés aux patient-e-s hospitalisés durant la période de juin à décembre 2022, dont 1600 ont été retournés.

Au total, 376 commentaires négatifs ont été enregistrés. La classification de ceux-ci permet d'identifier 5 catégories principales concernées, comme l'indique le tableau ci-dessous.

Nombre de commentaires négatifs selon les principales catégories concernées



Au regard de ce tableau, il apparaît qu'à l'exception de celle relative aux infrastructures, les catégories principales liées aux insatisfactions tendent à coïncider avec celles des plaintes et réclamations.

Enfin, il est également important de relever que 90 % des patiente-e-s ayant répondu au questionnaire recommandent l'HFR.

A cet égard, le Conseil d'Etat tient à saluer, dans le cadre d'une situation sanitaire compliquée de ces dernières années, le travail quotidien réalisé par l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices de l'HFR en faveur du bien-être des patient-e-s.