

Espace de médiation entre patients, proches et professionnels (EMP) : prestations

1. Objet

Ce règlement a pour objet de préciser les prestations et le cadre de fonctionnement de l'Espace de médiation entre patients, proches et professionnels (EMP), les personnes à qui ces prestations sont destinées ainsi que les modalités pour les solliciter.

2. Domaine d'application

Ce règlement s'applique à tous les services du CHUV et à toutes les personnes qui souhaitent solliciter les prestations de l'EMP concernant une prise en charge au CHUV, à savoir les patient.e.s, leurs proches ou les professionnel.le.s.

3. Responsabilités

L'émission de ce règlement est sous la responsabilité de la Direction générale à laquelle sont rattachés le Centre sur le vécu des patients et des professionnels et l'EMP.

L'application du règlement est sous la responsabilité de la ou du responsable de l'EMP ainsi que des médiatrices et médiateurs qui y exercent.

4. Définitions et abréviations

4.1. Définitions

La médiation à l'hôpital est un processus qui vise à résoudre les conflits ou les malentendus entre d'un côté, les patient.e.s et leurs proches et de l'autre, le personnel médico-soignant ou administratif. La médiatrice ou le médiateur facilite le dialogue entre les parties concernées pour identifier les sources d'insatisfaction, clarifier les attentes, exprimer leurs préoccupations et les aider à trouver des solutions mutuellement acceptables. Ce processus a pour objectif d'améliorer la qualité des relations, de réduire les tensions et de restaurer la confiance. Il se caractérise par l'engagement volontaire des parties, la transparence entre elles et le médiateur ainsi que la confidentialité à l'égard de tiers.

La médiatrice ou le médiateur est un.e professionnel.le formé.e à la gestion de conflit. Le processus qu'elle ou il conduit, vise à offrir un cadre sécurisé, propice à restaurer le dialogue et le lien de confiance. Elle ou il agit de manière indépendante et neutre par rapport au contenu, et soutient toutes les personnes concernées de manière égale (multipartialité).

L'EMP intervient dans les conflits qui impliquent des patient.e.s et leurs proches, et ne traite pas de conflits strictement entre collaborateurs du CHUV, pour lesquels le dispositif interne Espace Collaborateurs est à disposition notamment via son [formulaire de contact](#).

4.2. Abréviations

EMP : Espace de médiation entre patients, proches et professionnels

FSM : Fédération suisse médiation

P&P : Patient.e.s et proches

5. Introduction

5.1. Missions

L'EMP a pour mission d'une part d'accueillir et de traiter les sollicitations des patient.e.s, proches et professionnel.le.s qui rencontrent des difficultés relationnelles et/ou des insatisfactions lors d'une prise en charge au CHUV et, d'autre part, de documenter ces récits dans un système informatique, puis d'analyser ces données anonymisées et agrégées à des fins de restitution aux services cliniques et à la direction qualité et sécurité, ainsi qu'à des fins de recherche et d'enseignement.

Ne font notamment pas partie des missions de l'EMP : l'investigation (comme le fait par exemple l'Unité des affaires juridiques), le signalement d'incidents ou dysfonctionnements, la dénonciation, le dédommagement ou remboursement des frais, le remplacement d'objets perdus, les conflits entre collaborateurs ou services.

5.2. Rattachement institutionnel

L'EMP est rattaché au Centre sur le vécu des patient.e.s, des proches et des professionnel.les qui dépend de la Direction générale.

5.3. Cadre de référence

Les médiatrices et médiateurs de l'EMP réalisent leurs missions en respectant notamment les règles déontologiques de la médiation comme la stricte confidentialité des données auxquelles seule l'équipe de l'EMP a accès, ainsi que le droit et les directives qui s'appliquent aux collaboratrices et collaborateurs du CHUV.

6. Prestations

6.1. Accueil et traitement des sollicitations

a) Prise de contact et accueil des demandes

Les médiatrices et médiateurs de l'EMP peuvent être contacté.e.s par téléphone (021 314 08 08), par courriel (mediation.hospitaliere@chuv.ch), par courrier postal (Espace de médiation entre patients, proches et professionnels, Rue du Bugnon 46, 1011 Lausanne), ou lors des permanences tenues dans leur local à l'entrée du CHUV (pour les horaires des permanences, consulter les informations à disposition sur le site web du CHUV).

Lors d'un premier entretien individuel qui peut se faire par téléphone, l'accent est mis sur l'écoute, laissant à celui qui a vécu une tension, une complication, voire un conflit exprimer ce qu'il souhaite, comme il le souhaite. Afin de rétablir le dialogue, une rencontre entre parties à l'EMP est encouragée et privilégiée. Contrairement à une unité juridique, un espace de médiation n'a pas pour vocation première d'établir la vérité des faits, mais d'aller à la rencontre d'un univers de sens et de valeurs pour tenter de comprendre ce qui fait souffrir et ce qui pourrait apaiser.

Si une collaboratrice ou un collaborateur contacte l'EMP, c'est généralement parce qu'elle ou il éprouve le besoin de partager son vécu dans le cadre d'une relation avec un.e patient.e ou ses proches tout en cherchant à s'appuyer sur le soutien d'un tiers de confiance, pour travailler ou résoudre le conflit en cours.

La documentation dans la base de données de l'EMP (Registre de l'EMP) est faite nominativement dès la prise de contact afin de permettre le suivi des situations et des demandes des personnes sollicitant ses services.

b) Clarification des besoins et suites possibles

Après l'accueil du récit, suivent l'exploration et l'élaboration d'une voie vers une possible résolution de la tension ou des difficultés. La médiatrice ou le médiateur n'a pas pour fonction de déterminer si ce qui s'est passé est « normal » ou « juste », ni d'aller dire aux personnes concernées comment elles ou ils auraient dû agir. La médiatrice ou le médiateur peut cependant proposer de réunir les protagonistes pour en reparler, dans un cadre suffisamment sûr et respectueux pour permettre à chacun d'exprimer son expérience et d'entendre celle de l'autre partie au conflit. La médiatrice ou le médiateur explore en amont de la médiation, dans le cadre d'un entretien individuel, avec son interlocutrice ou interlocuteur si elle ou il envisage de dialoguer avec l'autre partie pour identifier les motifs du conflit, et esquisser des suites au bénéfice de toutes les parties. Cas échéant, la collaboratrice ou le collaborateur est invité.e à transmettre nos coordonnées professionnelles aux patient.e.s ou proches concerné.e.s, afin qu'ils prennent contact avec la médiatrice ou le médiateur. Si toutes les personnes le souhaitent (caractère volontaire de la médiation), ce processus peut aboutir à une **rencontre de médiation**. La médiatrice ou le médiateur décide, en transparence avec les parties, de l'opportunité et du cadre d'une rencontre de médiation.

Selon la situation et la motivation des parties, d'autres pistes que celle de la rencontre de médiation peuvent être explorées :

- **Recueil du récit d'expérience** : la médiatrice ou le médiateur recueille le récit de la personne qui contacte l'EMP et le documente dans sa base de données à des fins d'analyse et de restitutions anonymisées dans les services cliniques, et aux professionnels chargés de la qualité et la sécurité en direction générale. Ces récits peuvent inspirer des démarches d'amélioration des pratiques. L'entretien individuel avec un membre de l'équipe de médiation est parfois suffisant parce que la personne sollicitante se sent entendue par « quelqu'un de l'institution » ou voit, à son issue, comment aller de l'avant par ses propres moyens.

Ce recueil se fait par les médiateurs et médiatrices dans le registre de l'EMP qui fait l'objet d'un règlement ad hoc.

- **Remise en lien** : un des principes de l'EMP est la subsidiarité de son intervention. En d'autres termes, les médiatrices et médiateurs s'assurent que le sollicitant a préalablement cherché à résoudre par lui-même les tensions avant de s'adresser à l'EMP. Si la réponse est négative, la collaboratrice ou le collaborateur est encouragé.e à aborder le problème directement avec les personnes concernées et à revenir à l'EMP si l'insatisfaction persiste ou si le conflit n'a pas pu être résolu. Cette précaution a notamment été incitée par les professionnels de la santé eux-mêmes au moment de l'ouverture de cet espace : l'important étant que la médiation ne se substitue pas aux professionnel.le.s, et n'instaure pas une forme de division du travail où l'écoute serait désormais le fait des seuls spécialistes du conflit.
- **Réorientation interne ou externe** : selon la situation et la nature de la demande, la médiatrice ou le médiateur peut orienter vers la « bonne porte » à laquelle frapper, dans l'institution ou en dehors de celle-ci.
- **Transmission d'informations recueillies** : dans certaines situations, la simple transmission d'informations permet à la personne qui sollicite l'EMP d'être orientée et de poursuivre par ses propres moyens.

6.2. Analyse des données

L'analyse des données recueillies par l'EMP est utile à différents niveaux : établir un rapport annuel des activités de l'EMP et de ses analyses au niveau institutionnel, faire une restitution agrégée aux services, développer l'enseignement et des projets de recherche. Dans tous les cas, les données utilisées dans ces différents cas de figure sont dépersonnalisées.

6.2.1. Restitution aux services et amélioration de la qualité

L'équipe de médiation analyse les récits d'expérience des patient.e.s, proches et professionnel.le.s recueillis et transmet des données anonymisées et agrégées aux services concernés et à différents niveaux de l'institution. Ces restitutions mettent notamment en lumière des tendances concernant les dysfonctionnements tels que relevés par les doléant.e.s, des expériences emblématiques, des récurrences dans les témoignages recueillis. L'équipe de médiation ne prend pas position, ni ne propose de solution ou de recommandation. Ce sont les services eux-mêmes qui, sur la base de ces données, développent des projets d'amélioration de la prise en charge. Il en va de même des professionnels impliqués dans la qualité et la sécurité à qui les problématiques qui concernent l'ensemble de l'institution sont régulièrement rapportées également sous forme agrégée et anonymisée.

Par ailleurs, le matériau récolté est utilisé pour développer des démarches d'amélioration des pratiques.

6.2.2. Enseignement

Les données recueillies et analysées par l'EMP permettent d'enrichir l'enseignement donné aux professionnel.le.s de la santé.

6.2.3. Recherche

Les données issues du registre de l'EMP font l'objet d'une réutilisation dans des projets de recherche menés sous l'égide du Centre sur le vécu des patient.e.s, des proches et des professionnel.les ou de l'Institut des Humanités en médecine, ceci après extraction et conformément aux règles applicables en particulier sur la protection des données.

7. Règles et principes

Les médiatrices et médiateurs de l'EMP exercent leur fonction en respectant notamment les principes suivants, dont ils informent les personnes qui font appel aux services de l'EMP :

Confidentialité : Les informations portées à la connaissance des médiatrices et médiateurs dans le cadre du traitement des sollicitations sont confidentielles. Les médiatrices et médiateurs s'engagent à une confidentialité stricte. Ils ne divulguent aucune information sur l'identité des participants ainsi que sur l'ensemble des contenus sans leur accord exprès. Elles/ils ne peuvent servir de témoin à aucune des personnes concernées par le conflit dans le cadre d'une éventuelle procédure judiciaire ou arbitrale.

Indépendance : Les médiatrices et médiateurs de l'EMP traitent les sollicitations en toute indépendance. Elles/ils ne reçoivent pas d'instructions sur la manière de donner suite à une sollicitation, ni de gérer le processus de médiation. Le fonctionnement de l'EMP est par ailleurs totalement détaché de la gestion de la prise en charge au CHUV, et les médiateurs n'ont pas accès aux systèmes informatiques du CHUV tels que les dossiers administratifs ou médicaux des patient.e.s ou le recueil des incidents. A l'inverse, l'accès direct aux dossiers identifiés de l'EMP est strictement limité aux médiatrices et médiateurs.

Neutralité : La médiatrice ou le médiateur ne prend pas position par rapport à l'objet du conflit, ni ne donne d'avis sur ce qui s'est passé ou la suite à donner. L'expertise en médiation permet toutefois de donner un avis sur la forme du conflit et la dynamique qui fait obstacle à la possible amélioration de la relation entre parties.

Subsidiarité : La médiatrice ou le médiateur n'intervient qu'après que les parties ont tenté de résoudre leur conflit par elles-mêmes et n'y sont pas parvenues. La médiation facilite ainsi le dialogue mais les médiatrices et médiateurs ne remplacent pas l'une ou l'autre partie au dialogue. Notamment, la médiatrice ou le médiateur n'intervient pas dans l'organisation de la prise en charge ni l'information aux patient.e.s et leurs proches.

Participation volontaire : La participation au processus mené par les médiatrices ou médiateurs est volontaire, y compris pour les collaboratrices ou collaborateurs du CHUV. Chacun peut y mettre un terme en tout temps.

Gratuité : Le recours à l'EMP est gratuit. Les entretiens et rencontres en médiation ne remplacent pas une consultation et ne sont pas facturés aux patient.e.s par le service impliqué dans la situation.

Responsabilités :

- **Les médiatrices et médiateurs** ne donnent ni avis ni conseils médicaux ou juridiques. Elles/ils aident les personnes concernées à traiter leurs doléances et/ou leurs différends de manière constructive et à rechercher des solutions durables. Elles/ils s'efforcent d'assurer un déroulement équitable du processus.

- **Les services et les collaboratrices et collaborateurs de l'institution** ainsi que les professionnels externes concernés restent responsables de la prise en charge thérapeutique des patient.e.s ainsi que du traitement administratif de la situation. Elles/ils transmettent de manière transparente toute information utile au traitement de la sollicitation, et restent responsables de l'information donnée aux patient.e.s et aux proches concernant la prise en charge au CHUV.

- **Les patient.e.s**, respectivement leur représentant.e dans le domaine médical, restent responsables de la transmission des informations utiles à la prise en charge thérapeutique et au traitement administratif de la situation. Elles/ils transmettent de manière transparente toute information utile au traitement de la sollicitation à l'EMP.

- **Les proches** ou tiers qui sollicitent l'EMP, s'assurent que les patient.e.s, respectivement leur représentant.e dans le domaine médical, sont au courant et d'accord avec leur démarche. Elles/ils transmettent de manière transparente toute information utile au traitement de la sollicitation à l'EMP.

8. Destinataires des prestations et Modalités de sollicitation

L'EMP peut être sollicité par toute personne – patient.e, proche ou professionnel.le de la santé – qui rencontre une difficulté relationnelle ou éprouve une insatisfaction à propos d'une prise en charge au CHUV. La personne qui souhaite avoir recours à l'EMP, le fait personnellement. Les mandats donnés par des tiers sont exclus (p. ex. ordre donné par une autorité interne ou externe d'organiser une médiation).

L'EMP peut être sollicité par message sur le répondeur téléphonique (tél. : 021 314 08 08), par [formulaire de contact](#), courriel (mediation.hospitaliere@chuv.ch), courrier postal (Centre hospitalier universitaire vaudois, Espace de médiation entre patients, proches et professionnels, Rue du Bugnon 46, CH-1011 Lausanne) ou par une visite à sa permanence au BH-08 (à l'entrée principale du bâtiment hospitalier).

L'EMP peut être sollicité en tout temps dans le cadre de ses horaires de travail ([lien sur informations](#)). Il n'y a pas de délai de prescription par rapport aux faits concernés.

9. Documents et textes de référence

- Lignes directrices déontologiques pour médiatrices et médiateurs FSM.
- Code de déontologie de l'EMP : Zighetti L., Médiation en milieu hospitalier : aspects pratiques, Rev Med Suisse 2022; 18: p. 543
- Zighetti L., Médiation en milieu hospitalier : aspects pratiques, Rev Med Suisse 2022; 18: 542-4

10. Documents associés

- [Formulaire pour contacter l'EMP](#)

11. Distribution

Comité de direction du CHUV

Chefferie de départements et de services : avec charge de faire suivre aux unités et toute personne concernée.

Unité des affaires juridiques

Publication sur le site internet de l'EMP et sur Tribu

12. Validation

Validation par la Cheffe du Centre sur le vécu des patients et de l'EMP le 01.07.2025 et par la Directrice générale le 10.10.2025

Date de première mise en application	N° de version	Date de modification	Classement	Création/ Modification	Validation / Approbation
21.10.2025 (introduire manuellement)	1.0	21/10/2025	CHUV/Documentation cadre/Règlement	Simon Jeanne-Pascale / Simon Jeanne-Pascale	Simon Jeanne-Pascale / Simon Jeanne-Pascale