



Association des Médiateurs d'Institutions de Soins

**CODE DE DÉONTOLOGIE DES MÉDIATEURS
EN INSTITUTIONS DE SOINS
ADHÉRANT À L'A.M.I.S.**

1. PRINCIPES GÉNÉRAUX

1.1. Objet du code de déontologie

1. Le code de déontologie vise à déterminer la conduite, les droits, les devoirs et l'éthique professionnelle qui doivent prévaloir dans la fonction du médiateur en institution de soins. L'adhésion des médiateurs à l'Association des Médiateurs en Institutions de Soins (AMIS) implique leur engagement moral à respecter les dispositions du présent code.
2. Le code s'inscrit dans le cadre légal qui régit la fonction de médiateur en institution de soins. Ce cadre est notamment délimité par la loi relative aux Droits du patient du 22 août 2002 et ses arrêtés d'application.
3. Si nécessaire, il peut être remis à jour.

1.2. Définitions

1. Par **médiation en institution de soins**, on entend un processus de communication reposant sur la responsabilité, l'autonomie et le consentement du patient et du praticien professionnel, dans lequel le médiateur intervient en tant que tiers neutre, impartial et indépendant, sans pouvoir décisionnel. Il n'a d'autorité que celle que les parties lui reconnaissent.
2. Par **parties**, on entend les personnes concernées et engagées dans un processus de médiation. Il est à noter que chaque partie a le droit de se retirer à tout moment de la médiation.
3. Les **missions** du médiateur sont les missions définies par la loi précitée du 22 août 2002.
4. Par **déontologie**, on entend l'ensemble des règles et devoirs inhérents à la profession de médiateur telle que définie ci-dessus.
5. Par **éthique professionnelle**, on entend l'effort d'adapter une pratique en référence et en cohérence avec les valeurs essentielles qui inspirent la profession. Ces principales valeurs sont reprises au second chapitre.

1.3. Confraternité

1. Le médiateur veille à entretenir des relations courtoises et confraternelles avec ses homologues dans les autres institutions de soins.
2. Les médiateurs s'apportent un soutien mutuel.

1.4. Responsabilité

1. Le médiateur a une obligation de moyens et non de résultat.

2. VALEURS DE RÉFÉRENCE

2.1. Les droits et dignité de la personne

L'exercice de la profession de médiateur implique, en chaque circonstance, le respect de la personne humaine dans toutes ses dimensions. Ceci se traduit par :

1. Le respect des droits fondamentaux attachés aux personnes humaines, en référence à la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme ;
2. L'absence de toute discrimination basée uniquement sur le fait de différence en matière de race, de religion, de sexe, d'opinion politique, d'origine nationale ou sociale ;
3. Le respect des valeurs morales et culturelles des personnes concernées ;
4. Le respect du droit à l'autodétermination qui incite le médiateur à promouvoir l'autonomie et la responsabilité des participants à la médiation ;
5. Le respect de la vie privée qui oblige le médiateur à se limiter strictement à la recherche des informations pertinentes pour le processus de médiation ;
6. L'attention à adopter un comportement approprié vis-à-vis des difficultés et souffrances exprimées par les partenaires de la médiation.

2.2. La neutralité

1. Dans le cadre du processus de médiation, le médiateur s'engage à ne pas poser de jugement à l'encontre de chaque personne et des intérêts en jeu. Il respecte les choix de vie du patient et les choix thérapeutiques des professionnels.

2.3. L'impartialité

1. Il adopte une attitude de respect et de bienveillance à l'encontre de chacune des parties.
2. Le médiateur est vigilant par rapport aux phénomènes naturels de sympathie qui peuvent se créer dans les interactions humaines. Il s'abstient de favoriser l'une des parties.
3. Le médiateur veille à comprendre au mieux la réalité de chaque partie : ses valeurs, ses croyances, son histoire, ses compétences et limites...

2.4. L'indépendance

1. Le médiateur mène son activité en dehors de toute pression quelle qu'elle soit.
2. Il évite de remplir d'autres fonctions au sein de l'institution qui pourraient compromettre son indépendance.
3. Par la clause de conscience (tout motif qui relève de son propre jugement), le médiateur se réserve le droit de refuser une prise en charge qui risque de heurter sa conscience ou ses opinions.
4. Le médiateur peut interrompre la médiation si sa déontologie propre ou ses valeurs éthiques ne peuvent être respectées de par le déroulement particulier du processus en cours.

2.5. L'intégrité

1. Le médiateur veille à reformuler les faits ou les ressentis avec justesse.
2. Il n'entreprend pas un processus de médiation dans lequel il aurait un intérêt personnel ou rejoignant celui d'une des parties.

2.6. Le secret professionnel et la confidentialité

1. Le médiateur est tenu, pendant et après sa mission, à la confidentialité et au secret vis-à-vis des tiers, sauf les exceptions légales. Il garantit la discrétion de la médiation.

2.7. La justice

1. Le médiateur conduit le processus de manière à équilibrer les rapports de force entre les parties.
2. Le médiateur veille à ce que toutes les parties aient la possibilité d'y participer effectivement : le(s) professionnel(s) concernés et le patient, et si le patient le souhaite, sa personne de confiance et/ou son représentant légal.
3. Il informe les parties sur les autres moyens légaux auxquels elles peuvent recourir si le processus de médiation ne leur donne pas satisfaction.

3. LES COMPÉTENCES DU MÉDIATEUR

3.1. Les compétences minimum et leurs limites

1. Le médiateur répond aux critères légaux pour sa compétence.
2. Le médiateur s'engage à suivre périodiquement des formations pertinentes en rapport avec sa mission.
3. Le médiateur agit dans les limites de ses compétences.
4. Il se peut que pour des raisons légales, d'organisation ou de faits, le médiateur se trouve dans l'incapacité de remplir sa fonction. Dans ce cas, il signifie les limites de son action aux parties en proposant des alternatives.

4. LES MISSIONS DU MÉDIATEUR

En vertu de la loi relative aux droits du patient du 22 août 2002 (art. 11), le médiateur se voit confier les missions suivantes :

4.1. La prévention des questions et plaintes

1. Le médiateur s'efforce de dispenser une information suffisante à propos des Droits du Patient.
2. Le médiateur prend également des initiatives visant à prévenir les plaintes en utilisant divers types d'outils.

4.2. La promotion de la communication entre les parties

1. Le médiateur se donne comme objectif principal de restaurer ou d'améliorer la communication entre les partenaires de la relation de soin.
2. Le médiateur estime chaque acteur capable, a priori, de poser des choix et d'établir un dialogue constructif en veillant à ne pas se substituer à lui.
3. Le médiateur permet à chacun de s'exprimer. Il s'efforce d'assurer au mieux les échanges d'informations entre les partenaires.

4.3. La médiation des plaintes

1. Le médiateur considère toute plainte comme recevable. Il accueille et écoute chaque personne qui le sollicite.
2. Le médiateur traite la plainte selon des modalités établies en accord avec les parties.
3. Selon les conventions négociées avec son institution, le médiateur traite lui-même ou renvoie les plaintes non visées par la loi de 2002 vers les instances indiquées par son institution.
4. Le médiateur facilite la rencontre des parties afin de susciter l'émergence d'un consensus.

4.4. L'information du patient

1. Le médiateur communique toutes les informations utiles sur les Droits du Patient, l'organisation interne de l'institution et en particulier, sur le processus de médiation dans ce contexte.
2. Le médiateur informe les parties des autres possibilités internes ou externes existant pour traiter sa plainte, notamment en cas d'absence de solution apportée par les parties en médiation.

4.5. L'accessibilité et la visibilité de la fonction de médiation

1. Le médiateur se rend visible et accessible à toute personne travaillant, séjournant ou en visite dans l'institution.
2. Il informe sur les modalités d'accès à ses services.

4.6. La formulation de recommandations

1. Le médiateur rédige chaque année un rapport relatif aux interpellations reçues à destination de l'institution et de la Commission fédérale Droits du patient ; les médiateurs attachés aux Plates-formes de Concertation rédigent en outre un rapport global à l'attention du Conseil d'Administration de leur Plate-forme.
2. Dans ce rapport, le médiateur se conforme aux indications de la Commission fédérale Droits du patient en fournissant les données minimales et les réponses aux questions formulées par la dite Commission.
3. Il formule des recommandations pertinentes en vue de remédier à des manquements répétitifs et susceptibles de donner lieu à de nouvelles plaintes.
4. Dans la rédaction de son rapport, il demeure soucieux du respect strict de son secret professionnel et de la confidentialité.
5. Le médiateur peut également signaler les difficultés qu'il rencontre lui-même sur le terrain.