

## Code de déontologie des médiateurs en institutions de soins

### Avant-propos

Les médiateurs en institutions de soins ont une mission très spécifique.

En vertu de la loi de 2002 sur les droits du patient, les patients sont détenteurs d'une série de droits dont ils peuvent être amenés à questionner ou réclamer la mise en œuvre. Lorsque c'est le cas, les prestataires de soins peuvent avoir leur propre vision de la relation de soins qui est mise en question. C'est sur le terrain de divergences de ce type qu'opèrent les médiateurs. Ils travaillent en partant de l'expérience du patient et font le nécessaire pour faciliter la communication avec les prestataires de soins en vue de trouver un compromis ou une solution. Pour ce faire, ils travaillent en collaboration avec les différents prestataires de soins impliqués dans la relation de soins et tiennent compte de la culture de l'institution de soins au sein de laquelle ils exercent.

Les médiateurs peuvent être confrontés à des questions éthiques ou se heurter aux limites des patients, à celles des prestataires de soins et à leurs propres limites.

Les associations professionnelles VVOVAZ et AMIS ont reconnu le besoin de réévaluer leur code déontologique et de le rendre commun au-delà des frontières linguistiques.

Ce code de déontologie constitue un fil conducteur qui peut guider les médiateurs dans leur travail. Il s'agit d'un cadre de référence positif sur lequel l'activité du médiateur peut s'appuyer. Il fournit des indications qui promeuvent les pratiques positives, l'éthique et l'excellence dans la qualité des services qu'offre le médiateur.

En se fondant sur le cadre légal et sur les connaissances et aptitudes du médiateur, la médiation entre les différentes parties à une relation de soins peut offrir les conditions d'un retour à la confiance..

Les membres des associations professionnelles VVOVAZ et AMIS signent ce code déontologique comme un outil de travail pouvant aider les médiateurs à développer encore leur expertise professionnelle.

### Les objectifs du code de déontologie

Le code de déontologie a pour objectif de renforcer les valeurs et l'intégrité du médiateur.

Intervenir avec intégrité, ce n'est pas seulement faire preuve d'impartialité, c'est aussi dialoguer avec toutes les parties, avec professionnalisme et en confiance.

Le code encourage donc le médiateur à réfléchir et à agir de manière professionnelle et responsable.

Le code :

- incite le médiateur à questionner de manière critique son propre rôle, ses interventions et son intégrité

- promeut la transparence dans les interventions du médiateur à l'égard des patients et des prestataires de soins
- assure la qualité du travail des médiateurs
- favorise une culture de dialogue ouvert au sein de l'association professionnelle afin que les membres puissent faire émerger rapidement de nouvelles procédures, de nouveaux accords et d'éventuels blocages

Les membres des associations professionnelles VVOVAZ et AMIS souscrivent à ce code et peuvent être interpellés s'ils ne le respectent pas. C'est de manière constructive qu'un éventuel manquement au code peut être discuté en vue de combler les différences d'opinion et de préserver la dignité de la profession.

Le code déontologique évolue de manière dynamique, compte tenu de l'évolution de la société, de celle de contexte des soins et de celle de la fonction de médiateur. Il est donc nécessaire de soumettre le code, tous les trois ans, à une réflexion critique assurée par les conseils d'administration des associations de la VVOVAZ et AMIS. Le code est mis à l'ordre du jour de l'assemblée générale des associations professionnelles.

Après concertation, les modifications nécessaires peuvent être adoptées par l'assemblée générale à la majorité des voix.

## La mission du médiateur

Le médiateur opère dans le cadre de la loi du 22 août 2002 relative aux Droits du patient et de l'AR du 8 juillet 2003 dans lesquels sont stipulées les conditions liées à la fonction de médiateur dans les hôpitaux. Les AR du 15 juin 2004 et du 6 mars 2007 définissent, quant à eux, le cadre de la fonction de médiation dans le domaine de la santé mentale .

Dans ce cadre, les missions suivantes sont assignées à un médiateur :

1. La prévention des plaintes par le biais de la promotion de la communication entre le patient et le praticien professionnel.
2. La médiation, en cas de plaintes, entre les différentes parties concernées en vue de trouver une solution et de rétablir la relation de confiance.
3. La communication d'informations sur l'organisation, le fonctionnement de la prestation de soins et les services connexes au sein de l'organisation en général et au sein du service de médiation en particulier.
4. En l'absence de solution, l'information du plaignant concernant les alternatives de traitement de sa plainte.
5. Afin d'éviter la récurrence de manquements susceptibles de donner lieu à des plaintes, la formulation de recommandations au sein de l'institution et à l'intention des autorités. Ces recommandations au sein de l'institution sont présentées au Conseil d'Administration, à la Direction et au Conseil Médical.

---

## L'attitude professionnelle du médiateur

1. *Un médiateur adopte une attitude multi-partiale et tente de faciliter la communication entre les parties en agissant comme tiers neutre.*
  - il n'émet pas de jugement lorsqu'il écoute les points de vue des parties
  - il s'abstient de tout comportement susceptible d'alimenter le conflit
  - il adopte une position bienveillante et neutre, même si le cadre de valeurs d'une ou de plusieurs des parties ne correspond pas à son propre cadre de normes et de valeurs
  
2. *Le médiateur agit de manière indépendante et veille à maintenir cette attitude à l'égard de toutes les parties ainsi que de l'institution de soins au sein de laquelle il intervient.*
  - il est responsable de ses paroles et de ses actes
  - il est conscient des limites de ses actions et de celles de sa fonction
  - il résiste fermement si on lui demande d'enfreindre son indépendance
  - il préserve sa neutralité et n'intervient pas en tant que médiateur si lui-même, des membres de sa famille ou des amis sont impliqués dans un conflit avec des prestataires de soins
  
3. *Le médiateur est strictement tenu au secret professionnel dans l'exercice de sa mission*
  
4. *Le médiateur respecte la dignité des patients, des prestataires de soins et de l'institution de soins*
  - il n'opère aucune discrimination dans quelque domaine que ce soit
  - il respecte l'autonomie du patient et respecte son droit à décider de lui-même
  - il communique avec toutes les parties de manière ouverte, transparente et honnête
  
5. *Le médiateur adopte une attitude professionnelle à l'égard de toutes les parties*
  - il est en mesure d'expliquer ses interventions aux différentes parties
  - il utilise les connaissances, l'attitude et les compétences acquises grâce à sa formation et à son expérience
  - il est conscient de ses propres valeurs et normes ainsi que de leur influence sur son expertise
  - il est conscient de ses propres limites et se réfère aux instances qui disposent des compétences ou d'une expertise supplémentaires pour trouver une solution
  - il suit l'évolution de sa profession et du cadre juridique qui concerne son travail envers les patients
  - il évalue les moyens de communication les plus appropriés pour transmettre l'information aux parties
  - il traite les échanges d'e-mails avec prudence
  - il considère les réseaux sociaux de manière professionnelle. Ceux-ci ne peuvent pas être utilisés pour l'échange d'informations entre parties
  - il partage les connaissances qu'il a acquises en matière de prévention et de traitement des plaintes
  
6. *Le médiateur est intègre et honnête*

- 
- il est honnête et sincère. Il ne manipule pas, ne dissimule pas et s'en tient à la vérité
  - il ne peut être corrompu ou influencé par quelque partie que ce soit
  - il est fiable et transparent. Il dit ce qu'il fait et fait ce qu'il dit
  - il est vrai et authentique et ne feint pas d'émotions
  - il est constructif à l'égard de toutes les parties, de ses collègues médiateurs, de l'institution de soins, de l'association professionnelle et de toutes les personnes de contact externes
7. *Le médiateur souligne les questions éthiques, y réfléchit et en discute avec d'autres*
- le médiateur est attentif aux questions éthiques qui se posent dans le cadre d'une demande et de la relation de soins qu'entretiennent les parties
8. *Le médiateur travaille en se fondant sur le cadre juridique qui décrit sa fonction*
- il facilite la communication entre parties en assurant une médiation entre elles et en veillant à équilibrer les contributions des unes et des autres
  - il veille à ce que les parties puissent s'exprimer en toute sécurité et, le cas échéant, apporte le soutien nécessaire pour les mettre sur un pied d'égalité
  - il Informe les parties de l'état d'avancement de la médiation et des possibilités qui subsistent en cas d'échec de la médiation
9. *Le médiateur est prêt à respecter le code de déontologie et à l'utiliser pour guider ses actions, et il se montre ouvert à la discussion.*

## Les compétences du médiateur

1. Diplôme et connaissances professionnelles
  - En vertu des dispositions légales, un diplôme de bachelier constitue le minimum requis
  - Il est conseillé aux médiateurs en institution de soins de suivre une formation de base en médiation. Celle-ci peut-être proposée et organisée par l'association professionnelle et facilite le travail quotidien du médiateur sur le terrain
  - Le médiateur est prêt à réfléchir régulièrement et de façon critique à sa manière d'exercer et il participe à des interventions afin d'acquérir de nouvelles perspectives sur l'exercice de sa fonction
  - Le médiateur est disposé à maintenir ses connaissances et ses compétences professionnelles à un niveau élevé en se recyclant en permanence et en continuant sans cesse à apprendre
  - Le médiateur élabore un règlement d'ordre intérieur pour l'exercice de sa fonction au sein de l'institution et il s'y conforme.
2. Savoir-être et compétences
  - Un médiateur fait preuve d'empathie et d'écoute
  - Il est prêt travailler en lien entre les parties et à s'appuyer sur les meilleures intentions des parties

- Un médiateur fait preuve d'esprit d'analyse pour identifier les demandes, de créativité pour aider les parties à renouer et de capacité à dégager des solutions
- Une attitude positive, critique et assertive sont des conditions essentielles pour que les différentes parties puissent nommer ce qui doit être dit.
- Une attitude humble est essentielle. En situation de conflit, les différentes parties sont vulnérables. Le respect et la modestie sont indispensables dans la transmission des informations afin de rendre la confiance possible
- Des compétences en matière de communication, tant orale qu'écrite, constituent la base pour informer correctement les parties de l'état d'avancement de la médiation.
- Des aptitudes en matière d'expression orale et de techniques de présentation permettent la transmission claire des recommandations et avis