

#TranquillitéPublique
#Prévention

Dispositif de médiation au service des urgences du CHU de Lille



Comment instaurer un climat de confiance et d'apaisement au service des urgences du CHU de Lille ?

Temporalité : 2019 - 2021

A VOTRE SERVICE



CONTEXTE

Avec près de 16 000 professionnels, le Centre Hospitalier Universitaire de Lille est l'un des plus importants établissements publics de santé du Nord de l'Europe. Hôpital de référence, d'enseignement, d'innovation et de recherche, il est au service des 6 millions d'habitants de la région des Hauts-de-France.

Situé au sud de Lille depuis 1936, le CHU de Lille accueille près de 1.4 millions de patients et plus de 160 000 passages aux urgences par an.

La médiation au CHU de Lille est née d'une demande de diagnostic : évaluer la pertinence de déployer un dispositif de médiation et proposer les actions venant répondre aux problématiques constatées. Ce diagnostic a abouti à un marché en appel d'offre, renouvelé plusieurs fois depuis 2018.

Le CHU a choisi de mettre en place un dispositif de médiation sociale pour prévenir et gérer les conflits, pour permettre aux personnels administratifs et soignants de se concentrer sur leurs missions et pour favoriser un cadre plus serein au service des urgences.



ENJEUX

Comme dans tous les hôpitaux, le service des urgences est un service particulier, où se mêlent chaque jour des milliers de personnes, des parcours de vie et des problématiques parfois difficiles à gérer. C'est un lieu de passage, de brassage où tout va très vite ou, au contraire, le temps d'attente peut-être très long et anxiogène.

Cette atmosphère peut créer des tensions entre patients, accompagnants, personnels soignants ou administratifs et avec les visiteurs. De simples tensions peuvent rapidement dégénérer en conflit et ainsi compliquer le travail des personnels soignants dans leur mission première.

L'enjeu principal est de favoriser et faciliter une ambiance apaisée au sein du service des urgences pour permettre aux personnels administratifs et soignants de se concentrer sur leur cœur de métier.

L'atteinte de cette visée se décline en 3 objectifs :

- L'amélioration de la qualité du service et de l'accueil aux urgences
- Le rétablissement d'un climat serein et agréable au sein des urgences
- La prévention des agressions sur les personnels et les usagers de l'hôpital



NOTRE RÉPONSE

Pour répondre aux enjeux identifiés par le client, nous avons déployé un médiateur, présent tous les jours de 21h à 07h.

Le médiateur assure une présence proactive, communique, oriente, rassure patients et visiteurs grâce à un accompagnement adapté, fruit de notre savoir-faire et expertises en médiation et facilitation.

Il s'appuie sur une palette d'outils de communication et techniques de gestion des conflits qui permettent d'aller vers des publics diversifiés et de désamorcer des tensions et des situations parfois complexes.

Le médiateur intervient auprès des patients et accompagnants pour :

- Rappeler les règles de bonne conduite
- Accueillir, informer, orienter et guider les patients, accompagnants et visiteurs
- Assurer l'interface avec les différents services de l'hôpital et intervenants extérieurs (SAMU, ambulanciers...)
- Prévenir et gérer les situations de tensions ou à risques
- Prévenir les agressions sur les personnels et usagers de l'hôpital
- Accompagner les publics les plus fragiles
- Relayer les informations vers les services appropriés

- Collaboration avec le personnel hospitalier en prenant des informations en prise de poste sur l'ambiance de la journée et les dossiers en cours
- Disponibilité auprès des usagers et du personnel hospitalier, pour contribuer à la qualité d'accueil des urgences
- Information des personnes ayant besoin d'être orientées vers les différents services hospitaliers
- Interface entre le personnel médical et les accompagnants pour expliquer les temps d'attente et le parcours de soins du patient
- Récupération des feuilles de sortie auprès des patients afin d'éviter des attentes inutiles à l'accueil



L'aboutissement de ces missions permet d'améliorer le bien-vivre ensemble au sein du service et d'accompagner les acteurs de cet écosystème, qu'ils soient permanents ou de passage, à supporter leur parcours de soin et/ou leur attente de manière plus sereine et sécurisante.

NOS RÉSULTATS

77%

de baisse des gestions de
conflits en 3 ans

90%

des interventions en
gestion de conflits sont
résolues par la médiation

56 000

interventions de
médiation de 2019 à
2021

10%

seulement des rappels de
règlement ont nécessité
le passage de relais aux
agents de sécurité

La présence de médiateurs aux urgences participe activement à la prévention des situations de tension mais aussi à l'amélioration de l'accueil. Elle est appréciée des professionnels de santé en leur permettant de se consacrer pleinement à leur mission de soins, dans un climat plus serein.

Jean Luc Walbecq, Directeur référent du pôle des urgences au CHU de Lille



Sabrina SELLIER

Cheffe de projets
06 32 87 00 17
s.sellier@citeo.org

accueil@citeo.org
03 28 38 97 71
www.citeo.org

  @Citéomédiation