

#TranquillitéPublique
#Prévention

Dispositif de médiation au service des urgences de l'hôpital Saint Vincent de Paul à Lille



Comment instaurer un
climat de confiance et
d'apaisement au service
des urgences de l'hôpital
Saint Vincent de Paul ?

Début du projet : 2015

A VOTRE SERVICE

Citéo

CONTEXTE

L'hôpital Saint Vincent de Paul est membre du Groupement des Hôpitaux de l'Institut Catholique de Lille (GHICL). Situé au cœur du quartier Moulins au sud de Lille depuis 1991, l'hôpital Saint Vincent de Paul accueille près de 550 venues en externe par jour et plus de 200 passages au service des urgences.

La médiation à l'hôpital Saint Vincent de Paul est née d'une expérimentation de 6 mois en 2014 qui s'est prolongée au vu des retours positifs de la part des personnels soignants et des patients. Cette expérimentation a abouti à une convention de coopération en 2015, renouvelée chaque année, avec le soutien de l'Etat.

L'hôpital Saint Vincent de Paul 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 16h30 à minuit (plage horaire de plus grande affluence de patients au service des urgences, personnes en errance, etc...).

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



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

Le dispositif est en place depuis 8 ans. Cette longue collaboration est le fruit d'une confiance mutuelle, de valeurs partagées, et de résultats probants. En effet, les effets bénéfiques de la médiation sont visibles et mesurables sur le long terme.

34%

de baisse des gestions
de conflits entre 2021 et
2022

6 710

interventions de
médiation en 2022

39%

de baisse des missions
d'information et de
communication entre
2021 et 2022

75%

de baisse des missions
d'assistance aux
personnes entre 2021 et
2022

*La baisse de nos interventions entre 2021 et 2022 s'explique par la crise sanitaire COVID et l'augmentation de la fréquentation du service en 2021, notre présence étant d'autant plus nécessaire pour gérer les situations d'angoisse.

Les agents Citéo accompagnent quotidiennement nos soignants et nos personnels administratifs en apportant leurs compétences de médiation dans la gestion des conflits et des tensions interpersonnelles, mais également assurent un service d'écoute et d'orientation pour toute personne se présentant à l'hôpital en recherche d'informations. Leur présence est une valeur ajoutée pour l'accueil des patients aux urgences et rassurante pour tout le personnel.



Séverine Diouf – Cadre de Santé à l'hôpital St Vincent de Paul



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