

Désamorcer les situations difficiles : La médiation



**Jérôme MONET – Juriste
HNFC / RéQua**

Que disent les textes ?

Le principe (article L. 1111-2 du Code de la Santé Publique):

« Toute personne a le droit d'être informée sur son état de santé ... »



Que disent les textes ?

Article L. 1142-4 du Code de la Santé Publique dispose que :

« **Toute personne victime** ou s'estimant victime **d'un dommage imputable à une activité de prévention, de diagnostic ou de soins** ou ses ayants droit, si la personne est décédée, ou, le cas échéant, son représentant légal, **doit être informée par le professionnel, l'établissement de santé, les services de santé ou l'organisme concerné sur les circonstances et les causes de ce dommage.**

Cette information lui est délivrée **au plus tard dans les quinze jours suivant la découverte du dommage ou sa demande expresse**, lors d'un entretien au cours duquel la personne peut se faire assister par un médecin ou une autre personne de son choix »

Qui pour accompagner cette démarche?

Dans les établissements sanitaires et mixtes (sanitaires + médico-sociaux), les médiateurs de la Commission Des Usagers

Article **R. 1112-92** du Code de la Santé Publique dispose que: « Le médiateur médecin est compétent pour **connaître des plaintes ou réclamations qui mettent exclusivement en cause l'organisation des soins et le fonctionnement médical du service** tandis que le médiateur non médecin est compétent pour **connaître des plaintes ou réclamations étrangères à ces questions**. Si une plainte ou réclamation intéresse les deux médiateurs, ils sont simultanément saisis. »

Qui pour accompagner cette démarche?

Les limites de la médiation:

Article **R. 1112-80** du Code de la Santé Publique dispose que: « **la Commission [Des Usagers] examine celles de ces plaintes et réclamations qui ne présentent pas le caractère d'un recours gracieux ou juridictionnel** et veille à ce que toute personne soit informée sur les voies de recours et de conciliation dont elle dispose. »

Les dossiers indemnitaires ou pénaux relèvent de la compétence des assureurs de responsabilité (obligation légale d'assurance).

Qui pour accompagner cette démarche?

Dans les établissements sociaux et médico-sociaux n'ayant pas de médiateur CDU:

Article **L. 311-5** du Code de l'Action Sociale et des Familles:

*«**Toute personne prise en charge par un établissement ou un service social ou médico-social ou son représentant légal peut faire appel, en vue de l'aider à faire valoir ses droits, à une personne qualifiée** qu'elle choisit sur une liste établie conjointement par le représentant de l'Etat dans le département, le directeur général de l'agence régionale de santé et le président du conseil départemental. **La personne qualifiée rend compte de ses interventions** aux autorités chargées du contrôle des établissements ou services concernés, **à l'intéressé ou à son représentant légal.**»*

Qui pour accompagner cette démarche?

Article **L. 311-5** du Code de l'Action Sociale et des Familles:

La liste des **personnes qualifiées pour la région Bourgogne Franche-Comté** peut être consultée à l'adresse suivante:

<https://www.bourgogne-franche-comte.ars.sante.fr/dispositif-personnes-qualifiees-dans-le-domaine-medico-social>

Pourquoi la médiation ?

- ❑ Les conséquences d'une absence de dialogue :
 - ✓ Un risque de voir la situation partir en contentieux
 - Procédure Pénale, Ordinale, Amiable (transaction les assureurs de responsabilité), d'indemnisation (devant la CCI), judiciaire (devant le TA ou le TGI).
Avant toute autre démarche de médiation avec les professionnels de santé concernés.
 - ✓ Un risque de voir des « non » professionnels de santé juger d'un dommage, dont ils ne connaissent pas forcément tous les tenants et aboutissants, et apporter au patient une réponse :
 - un avocat, un assureur (même si des médecins conseils ou experts judiciaires accompagnent la procédure) ... Mais surtout la presse

Récit Entrée pour une ablation de l'utérus à la clinique de Montbéliard, une quadragénaire a failli y laisser la vie. Le chirurgien sous le coup d'une plainte reconnaît, dans un enregistrement réalisé à son insu, sa responsabilité. « C'est une casse terrible », dit-il

L'opération chirurgicale vire au fiasco

Montbéliard. Elle avait volontairement attendu la fin des vacances. Histoire de profiter, au mieux, de la pause estivale en famille.

Le 23 août dernier, Sonia Guyon est admise à la clinique de Montbéliard. Son gynécologue lui a précédemment diagnostiqué un fibrome sur l'utérus. Il convient donc, ce jour-là, de procéder à l'ablation de l'organe reproducteur. Une opération qui n'est pas sans danger. Et dont l'illustration se mesure à la signature d'un document dit de « consentement éclairé ». Lequel n'est autre qu'une reconnaissance, par la patiente, du risque encouru.

« J'ai fait une énorme connerie »

Sauf que pour Sonia, les heures qui vont suivre auraient pu être ses dernières. Elle est opérée une première fois. À moitié réveillée, elle tente d'appeler son compagnon, mais perd connaissance. C'est un soignant, muni du téléphone mobile tombé au sol, qui expédie Jonathan : « Elle doit être réopérée car elle fait une hémorragie interne ». Sonia a en effet perdu l'équivalent de 4 litres de sang et a fait l'objet d'une première transfusion sanguine. Au milieu de la nuit, la température de son corps est tombée à 34 °C, sa



■ Sonia et son compagnon Jonathan tentent toujours de comprendre.

Photo Francis REINOSO

tension est de 5,4. « J'étais en train de partir. » Mais en début de matinée, les douleurs abdominales s'avèrent insoutenables. Pourquoi, dès lors, une évacuation de la patiente vers le centre hospitalier de Montbéliard est-elle décidée ? Quoi qu'il en soit, son état est critique. Et le temps compté. Une 3^e opération est décidée au sein du service urologie. Elle va durer

quatre heures et demie. Et les dégâts constatés s'avèrent pour le moins conséquents : l'uretère, du nom des conduits qui transportent l'urine vers la vessie, est sectionné. L'un des deux reins ne fonctionne plus. La vessie présente, quant à elle, « une très importante plaie ». Avec, notamment, pour conséquence, un épanchement d'1,2 litre de « liquide urinaire et hé-

morragique ». Le tout assorti par la découverte de compresses posées lors de la première intervention.

Résultat : 90 jours d'incapacité totale de travail. Et une plainte déposée voilà une dizaine de jours au commissariat de Montbéliard à l'encontre du praticien. Lequel, enregistré à son insu, par le compagnon de Sonia, se perd en conjectures. « J'ai tourné

tout ça dans ma tête [...] Je ne m'explique pas un dégât d'une telle ampleur. » Dans le document sonore, que nous avons pu entendre et voué à être versé au dossier, le médecin va plus loin : « J'ai même honte de parler avec vous dans la mesure où je suis la cause de tout ça [...] J'ai fait une énorme connerie, je suis prêt à payer ». A propos du compte-rendu opératoire réalisé par la suite par ses confrères du centre hospitalier, le chirurgien ajoute : « A l'hôpital, ils ont vu la casse, c'est une casse terrible ».

Pour Sonia, la casse est en effet « terrible ». « Pour le moment, mes reins fonctionnent, ma vessie pas tout à fait encore, je vais désormais être suivie à vie ». Et surtout, sanglote-t-elle, « je n'ai pas d'explication sur ce qui s'est passé ». Du côté de la direction de la clinique, on affirme vouloir faire toute la lumière pour « comprendre où sont les fautes ». De fait, une réunion de tous les acteurs est prévue le 2 octobre.

Quant aux 20,28 € réclamés par la clinique à la patiente pour les frais d'envoi de son dossier médical, « on ne lui réclamera pas ». Certes un détail au vu de la gravité médicale. Mais qui reste, cependant, le douloureux effet de l'implacable mécanique administrative...

Sébastien MICHAUX

« J'ai fait une énorme connerie »

plainte déposée voilà une dizaine de jours au commissariat de Montbéliard à l'encontre du praticien. Lequel, enregistré à son insu, par le compagnon de Sonia, se perd en conjectures. « J'ai tourné tout ça dans ma tête [...] Je ne m'explique pas un dégât d'une telle ampleur. » Dans le document sonore, que nous avons pu entendre et voué à être versé au dossier, le médecin va plus loin : « J'ai même honte de parler avec vous dans la mesure où je suis la cause de tout ça [...] J'ai fait une énorme connerie, je suis prêt à payer ». A propos du compte-rendu opératoire réalisé par la suite par ses confrères du centre hospitalier, le chirurgien ajoute : « A l'hôpital, ils ont vu la casse, c'est une casse terrible ».

- ❑ Bien se coordonner pour éviter d'aggraver la situation...
- ❑ Oser affirmer que les professionnels concernés ont besoin d'aide

Société Près de trois ans après avoir subi une opération qui a failli lui coûter la vie, Sonia Guyon s'est enchaînée hier devant le tribunal de Montbéliard afin d'être entendue. Écueils : le praticien s'est suicidé, la clinique de Montbéliard est liquidée

Mutilée par un gynéco, elle s'enchaîne

Montbéliard. S'il fallait une image, ce pourrait être celle-là : la chaîne comme symbole de son emprisonnement dans la souffrance. Hier, Sonia Guyon s'est ainsi attachée aux grilles du palais de justice de Montbéliard. Pour crier sa souffrance, justement. Même si les mots peuvent s'avérer inutiles tant l'état de son corps mutilé traduit cet effroyable état de fait.

Pour cette mère de quatre enfants de 46 ans, tout a basculé le 23 août 2013. Ce jour-là, au motif d'un fibrome détecté sur son utérus, elle subit une hystérectomie à la clinique de Montbéliard. Une première opération, puis une seconde consécutivement à une hémorragie interne.

La patiente a perdu 4 litres de sang. Sa température chute à 34 °C, sa tension à 5,4. Elle est alors évacuée en urgence vers le centre hospitalier de Montbéliard, dans un état critique. Où elle est opérée une troisième fois. Durée de l'intervention : 4 heures et domia.

Ne répondant pas à sa convocation pour mise en examen, il se suicide après

Les dégâts sont incommensurables : urètre, du nom des conduits qui transportent l'urine, sectionné. L'un des deux reins ne fonctionne plus. La vessie, quant à elle, est meurtrie. Le tout assorti par la découverte de com-



■ Toutes les expertises pointant la responsabilité du gynécologue-obstétricien, qui, mis en cause dans un certain nombre de dossiers, s'est donné la mort. Sonia Guyon (ici) donnant la main à son avocat M^e Roma, mutilée à vie, reste en quête des responsabilités.

Photo FRANCIS REINOSO

presses posées lors de la première intervention. On parle alors de 90 jours d'incapacité totale de travail. Au-delà de la terminologie juridique, cette incapacité dépasse désormais le millier de jours. Car Sonia Guyon ne vivra plus jamais normalement. Ses systèmes urinaire comme anal ne fonctionnent plus. Elle se sonde huit fois par jour. Elle vit dans la crainte constante d'être emportée par une septicémie. « On m'a volé ma vie. Je suis certes une miraculée, car j'ai failli mou-

rir, mais à quel prix ? »

Pour mieux comprendre cette souffrance et cette quête de vérité, il faut revenir à la responsabilité initiale pointée dans tous les rapports d'expertise : celle du chirurgien obstétricien que certains acteurs du dossier qualifient de « boucher ». Lui-même, dans un enregistrement réalisé à son insu, l'avoue à Sonia Guyon : « J'ai fait une énorme connerie, je suis prêt à payer ». Des erreurs, manifestement, le médecin en a un certain

nombre à son actif. Six plaintes ont été déposées contre lui. Du reste, en ce mois de septembre 2013, tandis que Sonia Guyon vient tout juste d'engager des poursuites à son encontre, l'intéressé doit être mis en examen pour « blessures involontaires » dans le cadre d'une autre affaire, datant de 2010 celle-ci, une hystérectomie, là encore. Mais, ce 24 septembre 2013, le sexagénaire ne se présentera pas à la convocation. Une dizaine de jours plus tard, il se donne la mort par pendai-

son. Éteignant, de fait, l'action publique. À la différence près que Sonia Guyon, elle, a déposé plainte également contre la clinique. Sauf que l'établissement privé de Montbéliard a été liquidé en octobre dernier. Il y a bien le jugement sur intérêts civils, mais Sonia Guyon n'en a cure. « Je ne veux pas d'argent, c'est trop facile d'acheter les gens ». Même si la question de chiffrer le préjudice demeure prégnante, la quadragénaire entend être reconnue comme victime. Aussi, la seule perspective pénale reste-t-elle de trouver une responsabilité auprès du groupe Kapa Santé, l'ex-proprétaire de la clinique disparue. Car la question tient en cela : le praticien, qui avait fait deux tentatives de suicide, par ailleurs en cause dans différentes affaires déjà, était-il en capacité d'opérer ?

En janvier 2013, c'est-à-dire six mois avant le fiasco de l'opération de Sonia Guyon, la chambre disciplinaire de l'ordre des médecins de Franche-Comté, saisie d'une plainte de l'Agence régionale de santé, devrait un avertissement à son encontre. Et ce, après qu'une femme eut perdu la vie, en mars 2012, consécutivement à une césarienne.

Le gynécologue-obstétricien, pourtant, n'a jamais été écarté du bloc opératoire. Et les victimes, en somme, veulent savoir pourquoi.

Sébastien MICHAUX

« Je me croyais mourante »

Après la naissance de sa fille, mardi dernier à l'hôpital de Montbéliard, Aurélie a été la victime d'hallucinations et d'une allergie. La faute à une erreur de médicaments. Le couple va porter plainte.

Aujourd'hui, un peu plus d'une semaine après les faits, merci, tout va bien : Julia, née mardi 2 décembre vers 3 h du matin, est magnifique. Un bébé tout rond, tout rose, tout beau. Sa maman, Aurélie Royer, 29 ans, n'est pas moins superbe. Un exploit au regard des péripéties que cette coiffeuse de profession, déjà mère d'une petite Amélia, 2 ans, vient de traverser. « Ça n'a pas eu d'incidences mais aurait pu être très grave », résume l'heureux papa, Artur Léocadio, fonctionnaire de police à Montbéliard. « C'est pour ça qu'il faut en parler, ne pas cacher ça sous le tapis. » Dissimuler quoi ? Ni plus ni moins qu'une erreur de médicaments, que le couple impute à une sage-femme de la maternité. À la place du Spasfon* - un antispasmodique très courant -, Aurélie a pris du Tramadol, un antalgique de niveau 2.



■ La famille, qui a regagné vendredi dernier son foyer à Bussurel, ne « veut pas laisser passer ça ».

Photo Francis REINOSO

« Un incident isolé mais regrettable »

► L'hôpital reconnaît sans barguigner l'erreur médicamenteuse. « Les deux médicaments ont un emballage similaire de face », souligne Damien Oudot, en charge de la communication au centre hospitalier de Belfort-Montbéliard. Pour le reste, difficile de savoir, pour l'instant ce qui s'est passé dans le détail : l'erreur a pu intervenir au moment de la préparation, de la distribution ou de l'administration du médicament. Réuni lundi soir, un groupe d'analyse de cas (avec le personnel concerné, des cadres mais aussi une pharmacienne) va dégager les « causes du dysfonctionnement » et les corriger. Pour l'hôpital, une chose est sûre à ce stade : il s'agit d'un incident isolé et inédit. Et très regrettable, reconnaît l'établissement. Mais, à aucun moment, assure-t-il avec beaucoup de force, la vie de la patiente et celle de son enfant n'ont été en danger. « Cette erreur n'a pas entraîné de dépassement de la dose maximale autorisée par 24 heures. Autrement dit, il n'y a pas eu de surdosage. En revanche, la patiente a décrit des signes épisodiques correspondant à des effets indésirables connus avec ce type de médicaments. Les constantes de la patiente n'étaient pas perturbées. Il n'y a eu enfin aucune répercussion sur l'enfant de Mme Royer. Lorsque l'erreur a été identifiée, il a été rapidement procédé à un examen médical de la patiente et des informations lui ont été données ». Précisons que la présence de Tramadol, antalgique pour le traitement des douleurs modérées à sévères, est normale dans une maternité : il est utilisé, en autres, pour les parturientes ayant eu une césarienne. Quant à une éventuelle mise en danger du bébé par l'allaitement, elle est totalement et médicalement fautive. « Il faudra sans doute retravailler aussi notre manière d'annoncer quelque chose comme cela aux patients afin d'éviter d'ajouter de la confusion », reconnaît le responsable de la communication, qui rappelle les excuses largement présentées, par tous, à la famille. En interne, l'hôpital, plutôt dans « une démarche d'amélioration de la qualité », n'entend pas entrer dans « la voie punitive » vis-à-vis de la sage-femme. « Nous comprenons la réaction de la famille. On reste à leur disposition si besoin. Notre porte est ouverte. Nous ne voulons pas d'un rapport de force. Nous avons envie de regagner leur confiance ».

S. D.

Pourquoi la médiation ?

Eviter l'enchaînement suivant:

- confiance
- méfiance
- défiance

La préparation de la médiation

Continuer la prise en charge la personne pour atténuer les conséquences de l'événement

Préparer le rendez-vous avec la personne :

- Quels sont les faits dont on est sûr ?
- Qui assistera au RDV avec le médiateur ?
- Quand et où se tiendra le RDV ?
- Quels sont les besoins prévisibles de la personne ?

Ne pas oublier que la médiation est avant tout un temps d'écoute et d'échanges.

L'après médiation

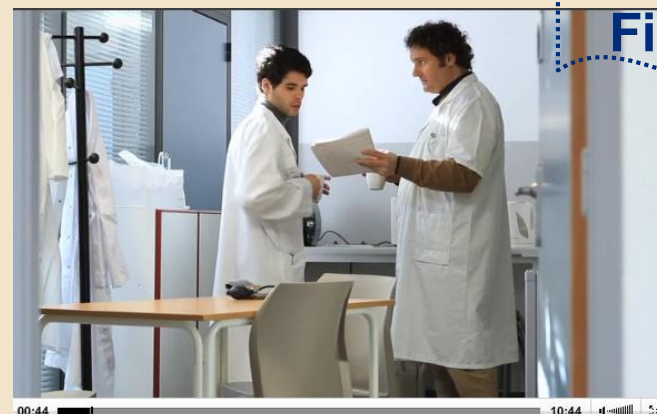
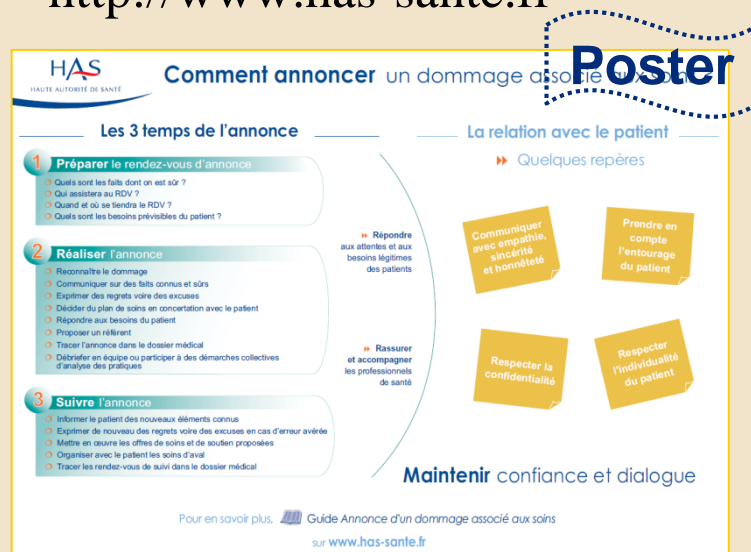
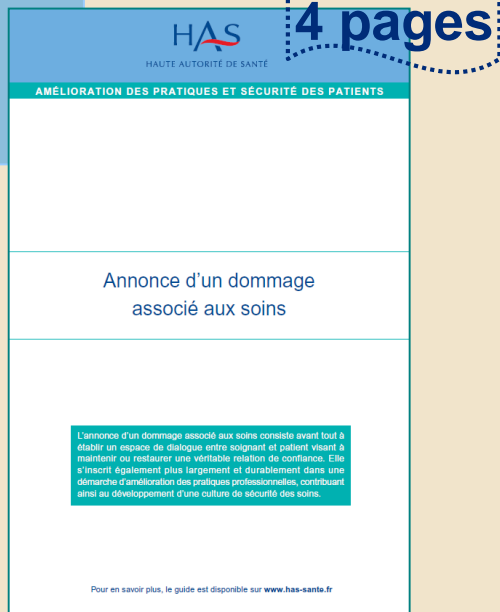
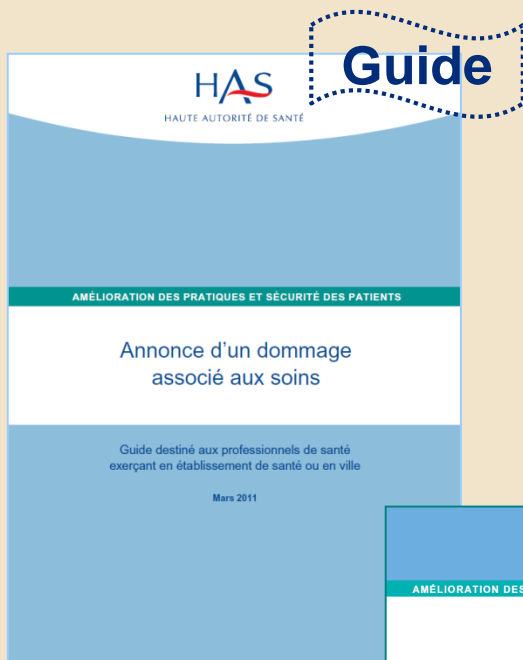
- ✓ **Traçabilité des échanges et des conclusions de cette rencontre dans un compte-rendu** dont une copie est notamment envoyée à la personne qui a demandé la rencontre de médiation (de même: copie à la CDU, à l'équipe de soins pour qu'elle soit au courant du contenu des informations données à la personne);
- ✓ **Débriefing en équipe.**

L'après médiation

- ❑ L'information sera étoffée et renforcée au cours de l'hospitalisation/du séjour de la personne et lui sera alors communiquée au fur et à mesure.
- ❑ Afin de ne pas rompre le lien de confiance qui s'est créé, il y a lieu d'adapter l'information en fonction des éléments circonstanciés dont le professionnel de santé dispose, **en évitant les suppositions, les opinions ou les blâmes.**
- ❑ La personne doit être au courant que l'on investigate sur son cas. Une information en temps réel lui permet de comprendre qu'elle est accompagnée et qu'elle est intégrée dans la recherche de son traitement/suivi.

Les documents HAS mis à disposition

<http://www.has-sante.fr>



Film

Merci de votre attention...