



BNJ FM SA - Programme RTN
Champs-Montants 16a
CH-2074 Marin

Tél : +41 (0)32 756 01 40
Fax : +41 (0)32 756 01 27
Email : administration@rtn.ch

11.03.2014

Résoudre les conflits entre patient et médecin par la médiation



La médiation pour résoudre les conflits dans le domaine de la santé : l'idée ne date pas d'hier. En 2008 déjà, le groupe socialiste avait demandé au Conseil d'Etat neuchâtelois de créer un bureau de médiation. En vain.

Mais Catherine Loetscher ne perd pas espoir. Chargée de projet à l'association *droitsdupatient.ch*, cette juriste de formation défend le concept de la médiation sanitaire. *Neuchâtel fait figure d'exception ! Des services de médiation existent dans tous les autres cantons romands !*

La médiation, pour quoi faire ?

Il suffit parfois d'un geste déplacé ou d'une explication mal comprise pour que le conflit s'envenime entre un malade et son thérapeute. *Très souvent, le patient n'attend qu'une chose : que le soignant reconnaisse son erreur.* Catherine Loetscher est formelle : pour que le processus fonctionne, la médiation doit être indépendante des institutions étatiques. *D'un côté le patient, de l'autre le soignant, et au milieu, le médiateur.* Catherine Loetscher précise encore que ce service doit être gratuit, et qu'un simple coup de fil doit suffire pour entamer le processus.

A l'image de ce qui se fait dans le canton de Vaud, lors d'une séance de médiation sanitaire, patient et soignant sont invités à raconter ce qui leur est arrivé et ce que ça a provoqué en eux. *En écoutant la perception de l'autre, les gens arrivent à entrer à nouveau en communication, s'enthousiasme Catherine Loetscher qui s'empresse d'ajouter que, selon les chiffres disponibles sur internet, la médiation résout 97% des conflits !*

Facile à mettre sur pied

Selon les calculs de l'association *droitsdupatient.ch*, un poste de médiateur à 50% suffirait à couvrir l'ensemble des besoins du canton. Pourquoi est-ce que ça tarde à ce point ? Catherine Loetscher n'hésite pas une seconde : *Par manque de volonté politique !*

De son côté, le ministre neuchâtelois en charge de la santé ne remet pas en cause l'utilité d'un bureau de médiation. *Nous en faisons même un objectif de législation, mais pour l'instant, nous avons d'autres priorités dans le domaine de la santé !* tranche Laurent Kurth, qui pense, entre autres, au chantier du 144 et à la relève médicale dans le canton de Neuchâtel. /sco