



Assistance Publique
Hôpitaux de Marseille

Retour d'expérience sur la mise en place d'un médiateur à l'accueil des urgences

Céline SEITZ
Caroline MORET



Introduction

Urgences: lieux de situations difficiles à gérer, actes de violences

Rapport annuel d'observation national des violences en milieu de santé: près de 10000 déclarations en 2013, **14% aux urgences**

2013: actes de violence graves à l'hôpital Nord de Marseille: **GROUPI**

Protocole signé en février 2014 par la direction générale de l'APHM, renforçant la **collaboration Hôpital-Police-Justice**

Parmi ces mesures: **médiation** au sein du service d'urgences

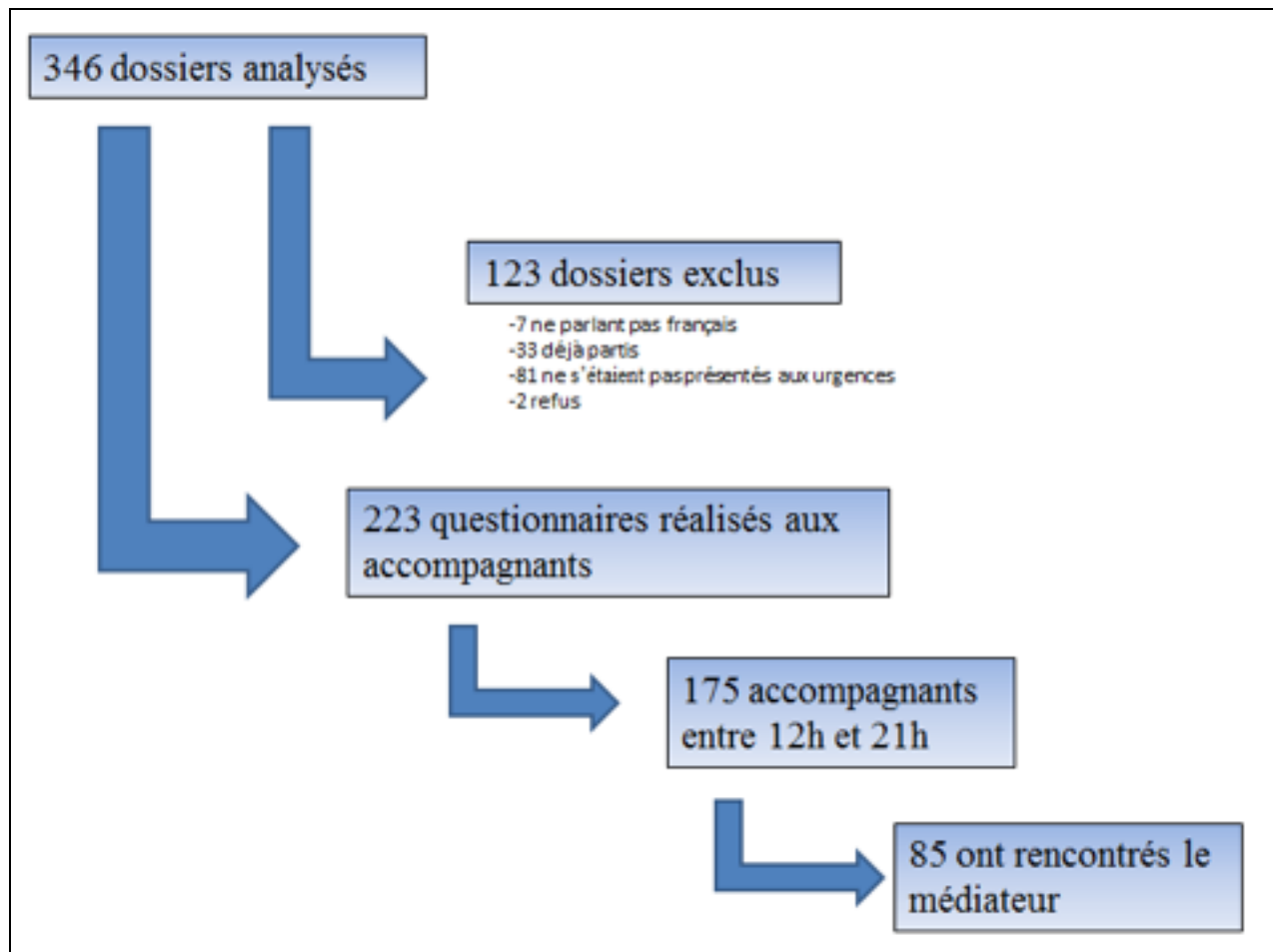
Mise en place en mai 2014 d'un médiateur **professionnel** en salle d'attente du SAU Nord

Etude prospective: impact de la mise en place d'un médiateur sur la satisfaction des accompagnants et du personnel aux urgences

Étude menée en 2014 et 2015

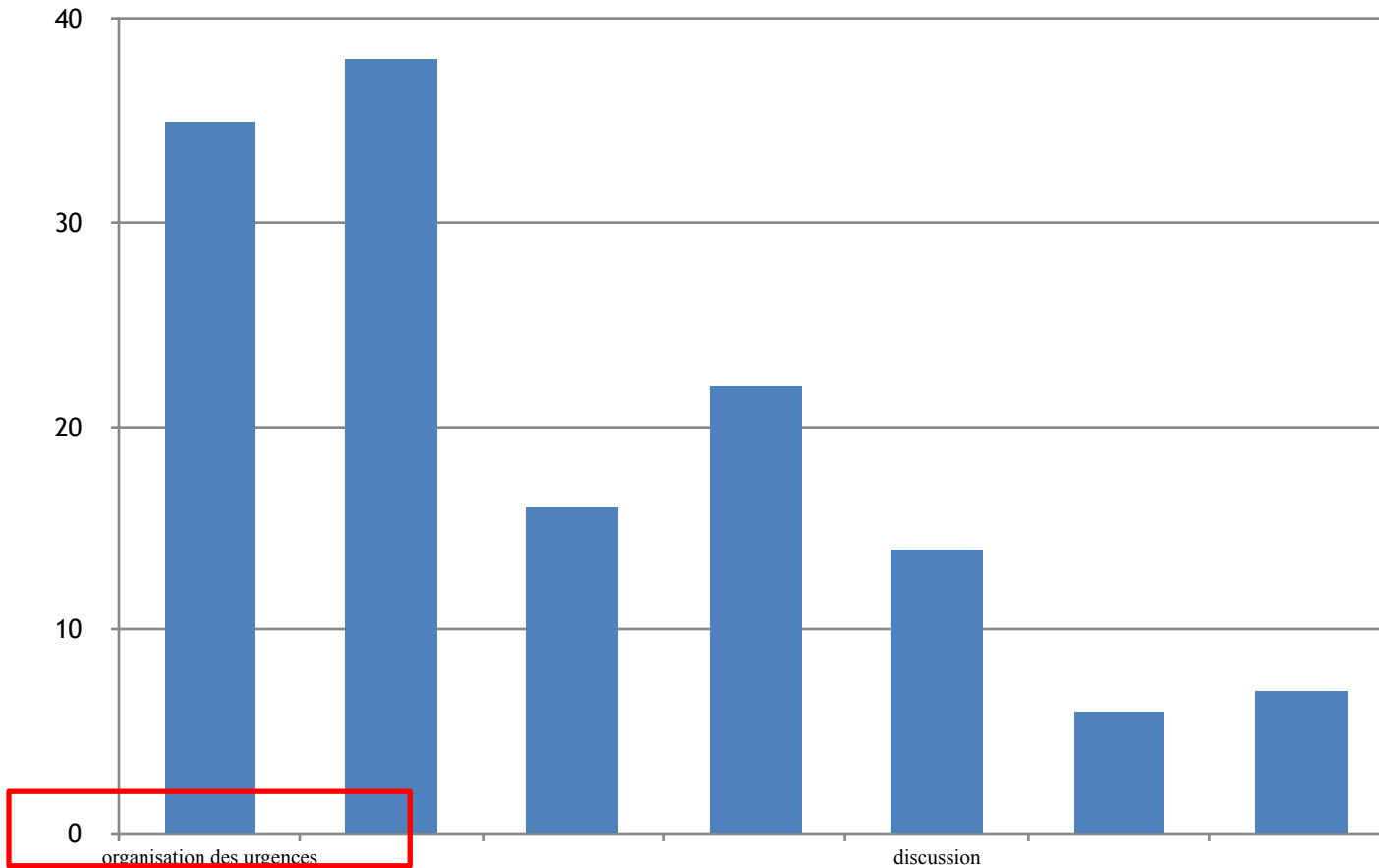
Objectif: décrire les missions du médiateur et évaluer les critères associés à la **satisfaction** des accompagnants

Etude prospective: pool des populations 2014-2015



Etude prospective: Résultats

Ce que le médiateur a apporté aux accompagnants (N=85)



Etude prospective: Résultats

Facteurs significativement associés à la satisfaction des accompagnants par analyse multivariée

Variables significatives en analyse univariée	p en univarié	p multivarié	OR	IC[5-95%]
Age accompagnant >50ans	0,009	0,002	3,763	1,611-8,633
Taux d'activité ressenti saturé	0,005	0,054	2,197	0,988-4,887
Temps passé par l'accompagnant au moment du questionnaire <2h	0,017	0,008	2,792	1,305-5,972
Médiateur	0,044	0,434	1,375	0,618-3,059

Etude prospective: Discussion

- Peu d'études ont pour sujet la satisfaction des accompagnants aux urgences
- Urgences Nord: 1^{er} service à avoir mis en place un médiateur professionnel
- Depuis l'arrivée du médiateur: diminution des conflits
- Des analyses univariées sont associées à la non satisfaction des accompagnants:
 - Indice ROR élevé et taux d'activité ressenti saturé
 - Age accompagnant < 50 ans
 - Temps d'attente >2h
 - Pas de rencontre avec le médiateur
 - Tous les critères de ressenti (énervement, inquiétude, confort, sécurité) négatifs

Etude prospective : Discussion

- Rencontre avec le médiateur non liée à la satisfaction en analyse multivariée
- Cependant : **81%** jugeaient le médiateur disponible et étaient satisfaits de sa présence et de son rôle
- Nombreux bénéfices du médiateur :
 - Chez les accompagnants (organisation, temps d'attente, écoute, détection des situations de crise)
 - Chez le personnel soignant (diminution des tensions et du sentiment d'insécurité, rôle neutre vis-à-vis de la PEC médicale)
 - Pour l'institution (amélioration du service rendu, optimisation des conditions de travail, amélioration de l'image de service)

Etat des Lieux en 2016

- Emploi de 3 médiateurs professionnels depuis septembre 2015
- Tous les jours de 14h à 21h
- Mise en place d'un questionnaire soumis aux accompagnants ayant rencontré le médiateur en salle d'attente (janv-fev 2016)

Questionnaire : évaluation des médiateurs par les accompagnants

En salle d'attente:

- Le médiateur est venu a ma rencontre pour me proposer une aide
- Je suis allé a la rencontre du médiateur pour lui demander de l'aide

Quelles informations/aides vous a-t-il apporté?

- à propos de l'organisation des urgences
- pourquoi ce temps d'attente
- vers qui m'adresser pour obtenir des informations médicales
- quels papiers administratifs a fournir
- discussion, réassurance
- explication du règlement
- il a permis de faire le lien entre moi et mon proche hospitalisé
- il a apaisé mon énervement et mes tensions
- autre (à remplir)

A-t-il répondu a toutes vos demandes?

- oui
- non

Si non, qu'auriez vous aimé qu'il fasse pour vous?

Combien de fois avez vous discuté avec lui au cours de votre attente?

- 1
- 2
- 3
- 4

Comment jugez vous de sa disponibilité?

- 1 2 3 4 5
-
- mauvaise excellente

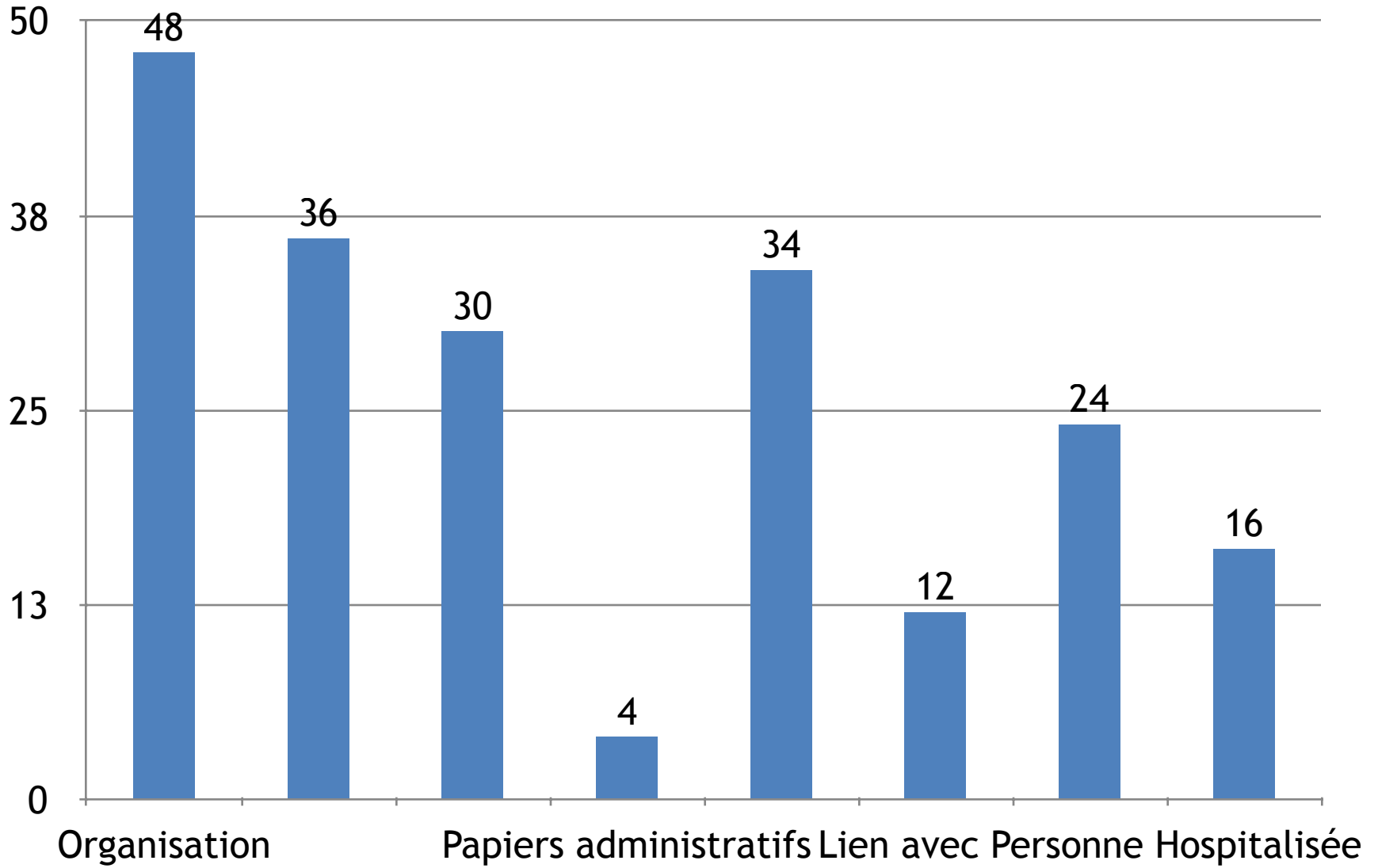
Au total:

- 1 2 3 4 5
-
- pas du tout utile tres utile

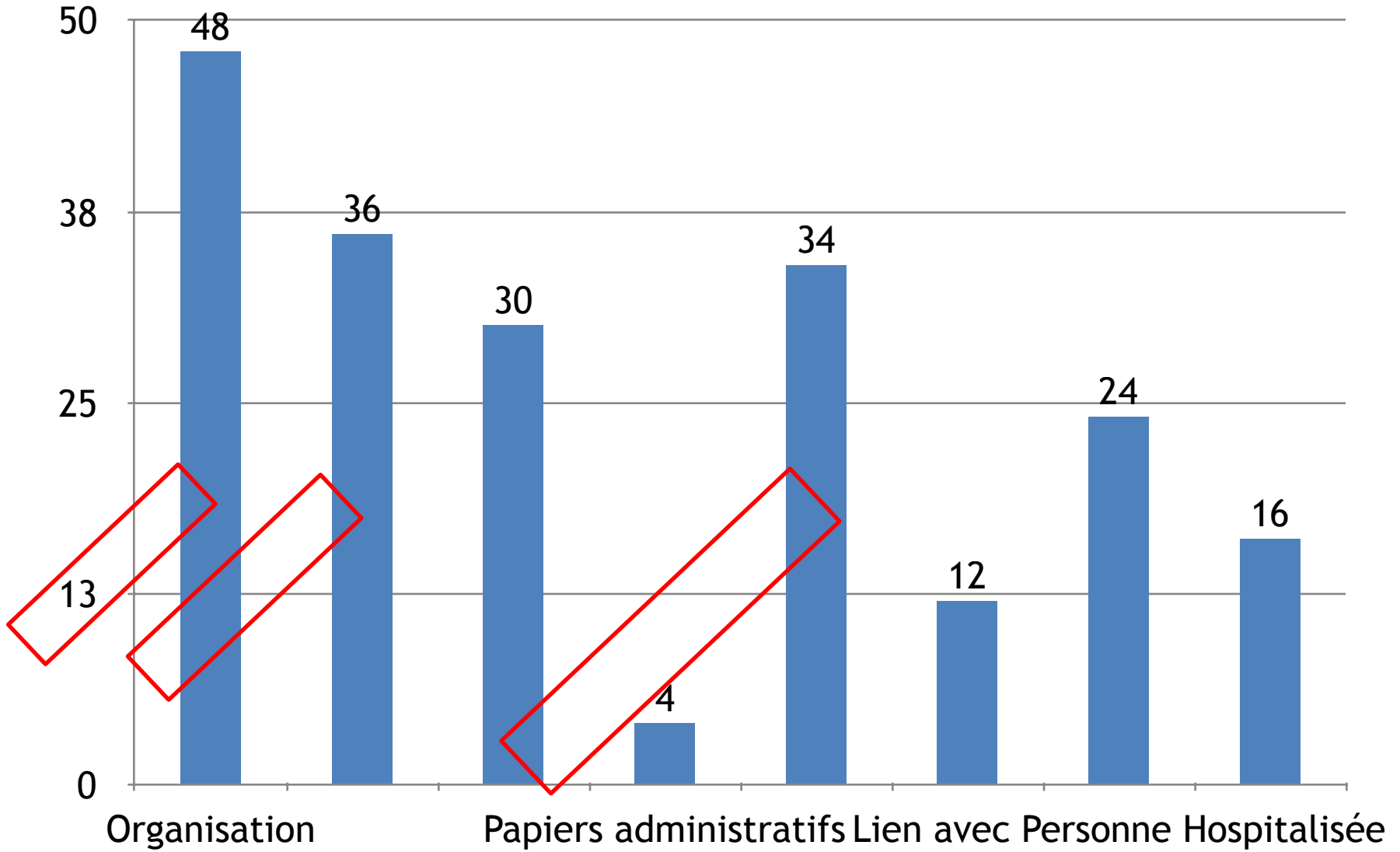
Résultats

- $n = 72$
- Dans 83% des cas c'est le médiateur qui est allé à la rencontre de l'accompagnant pour lui proposer son aide
- 94% : plus d'une fois
- 100 % : réponse adaptée au(x) problème(s) de l'accompagnant
- 97% : disponibilité évaluée à 5/5

Rôle Médiateur




Rôle Médiateur



Résultats

- Au total, la présence d'un médiateur a été jugée utile (4/5 et 5/5) dans 100% des cas

Les médiateurs du SAU Nord

- Employeur : 
- Convention tripartite entre le CG, l'AMS et l'APHM
- Profil : âge entre 25 et 35 ans
- Formation : gestion de conflit, stages sur le terrain (collèges, transport en commun, lieux publics)
- Contrats : contrat d'avenir, contrat adultes-relais
- Financement des postes : subvention totale par CG

L'Association Médiation Sociale

Actions du dispositif A.M.P.S. :

- Restauration du lien social,
- Gestion des conflits,
- Identification des dysfonctionnements urbains et mise en lien avec les services compétents,
- Repérage et diagnostic sous l'angle neutre de la médiation.



Missions du dispositif A.M.P.S. :

- Assurer une mission d'observation de la situation sur un territoire donné,
- Faciliter la cohabitation des populations,
- Améliorer le climat social,
- Réguler les tensions par une intervention directe,
- Prévenir les situations à risque,
- Contribuer au respect des règles de fonctionnement des espaces publics,
- Participer à la mise en place de réponses diversifiées,
- Contribuer à la mise en lien entre les différents intervenants.

Les médiateurs du SAU Nord

- Leur ressenti :
 - Positif
 - Reconnaissance
- Leurs souhaits :
 - Horaires décalés (10h - minuit ?)
 - Débriefing plus fréquents sur les conflits rencontrés

Conclusion

- L'intérêt du rôle bénéfique d'un médiateur professionnel dans la salle d'attente des urgences a largement été démontrée au travers de ces études
- Pistes de réflexion :
 - Elargir les plages horaires des médiateurs ?
 - Augmenter le nombre des médiateurs ?