



Assistance Publique
Hôpitaux de Marseille

Jn Médiateur Professionnel à l'Accueil des Urgences

-

Retour d'expérience et état des lieux 2017

Dr SEITZ C

PHC Urgences Nord



INTRODUCTION

- Hôpital = lieu public ouvert 24h/24, 7 jrs/7
- Urgences = porte d'entrée
- Situations difficiles (médicales, sociales, affectives)
- Milieu « stressant » / effet blouse blanche
- Attente

=> actes de violence crescendo

Génèse

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

Parmi ces mesures : médiation au sein du service des urgences

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

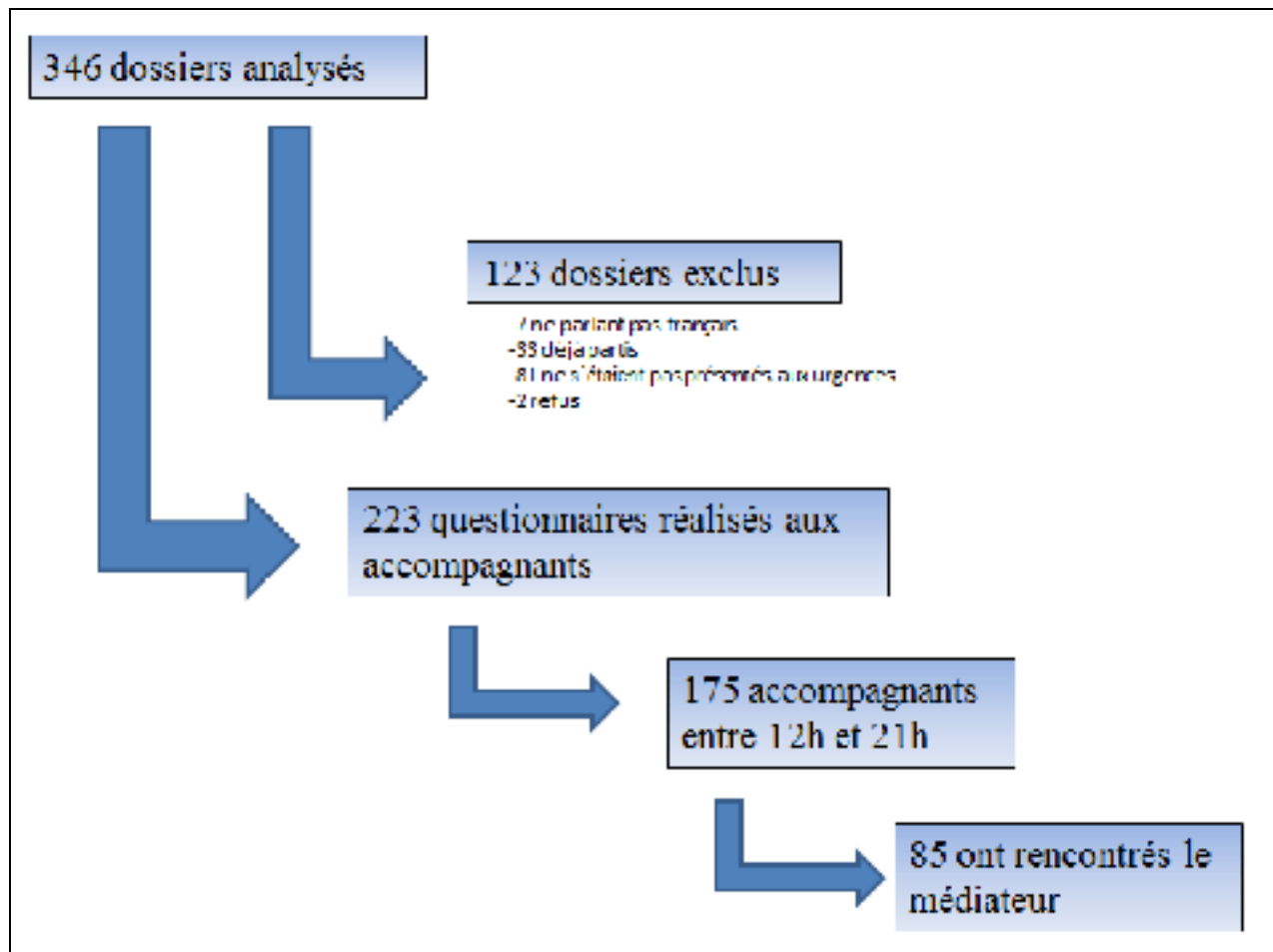
Mise en place à l'essai en mai 2014 d'un médiateur professionnel en salle d'attente du SAU Nord, poste pérennisé en septembre 2015

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

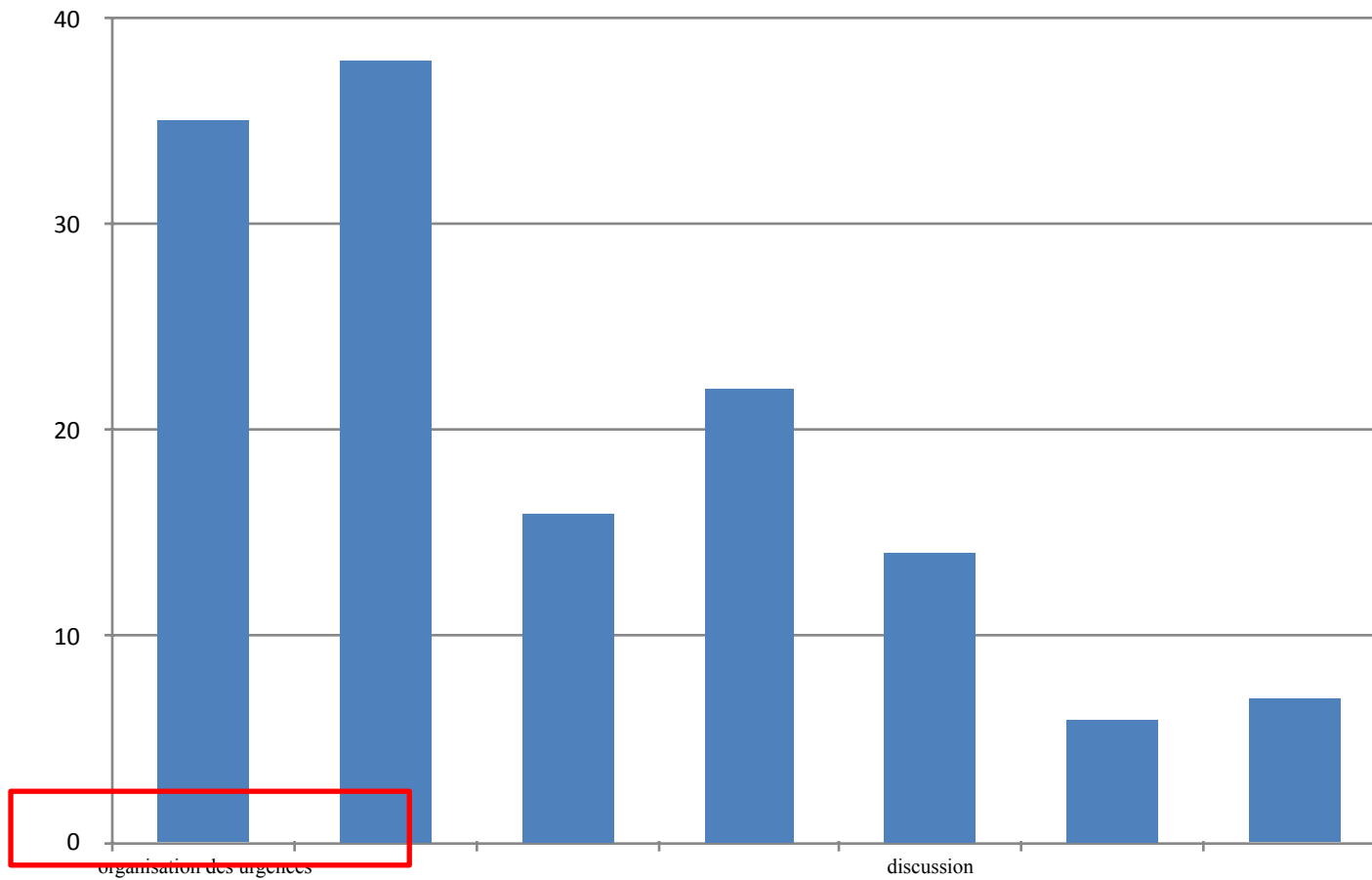
Objectif : décrire les missions du médiateur et évaluer les critères associés à la satisfaction des accompagnants

Etude prospective : pool des populations 2014-2015



Etude prospective: Résultats

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



Etude prospective

- 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

- 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)

Etude par Questionnaire en 2016

- Mise en place d'un questionnaire soumis aux accompagnants ayant rencontré le médiateur en salle d'attente

Questionnaire : évaluation des médiateurs par les accompagnants

En salle d'attente:

- Le médiateur est venu à ma rencontre pour me proposer une aide
- Je suis allé à 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 à 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 à 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:

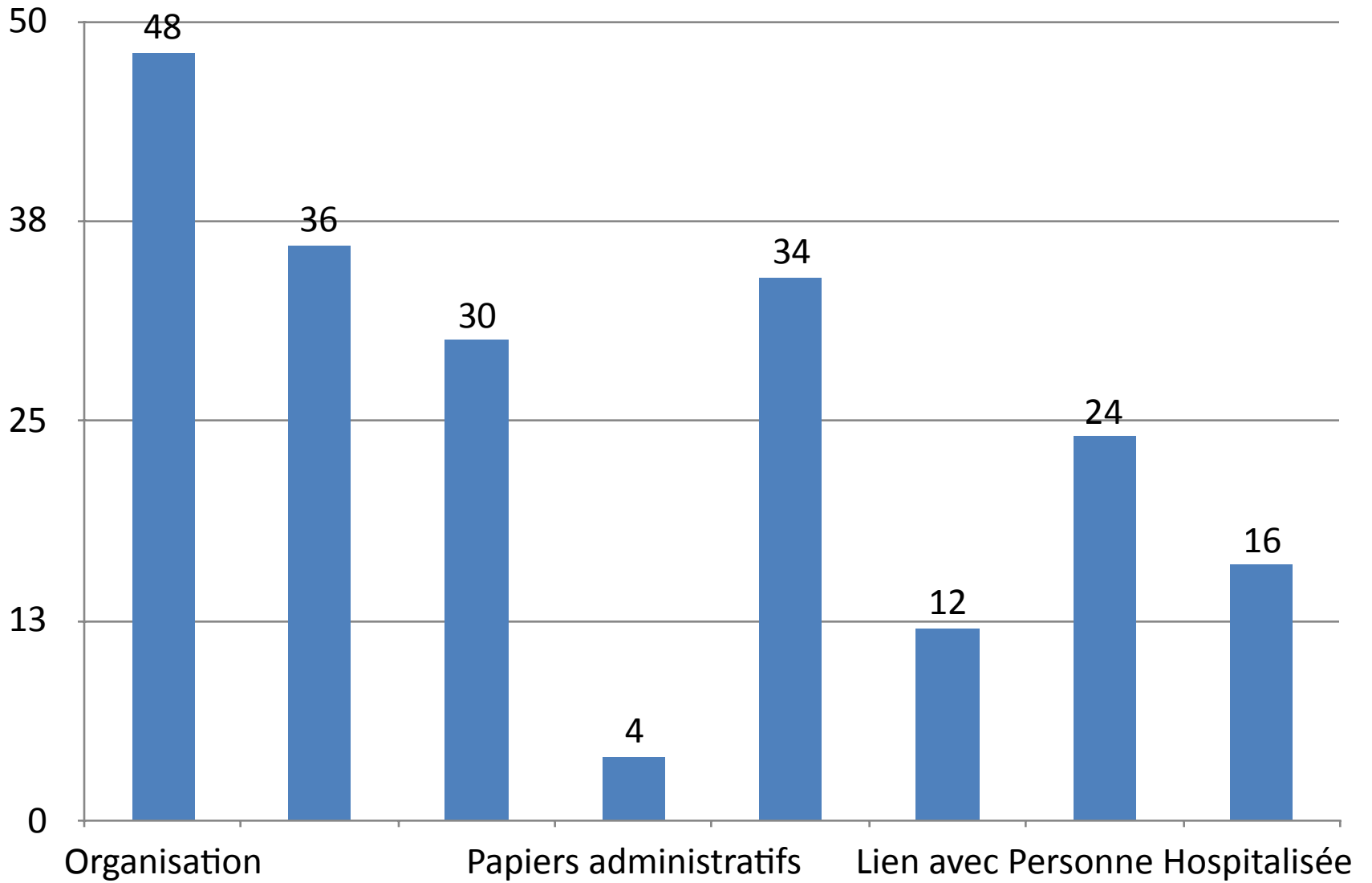
1 2 3 4 5

pas du tout utile très utile

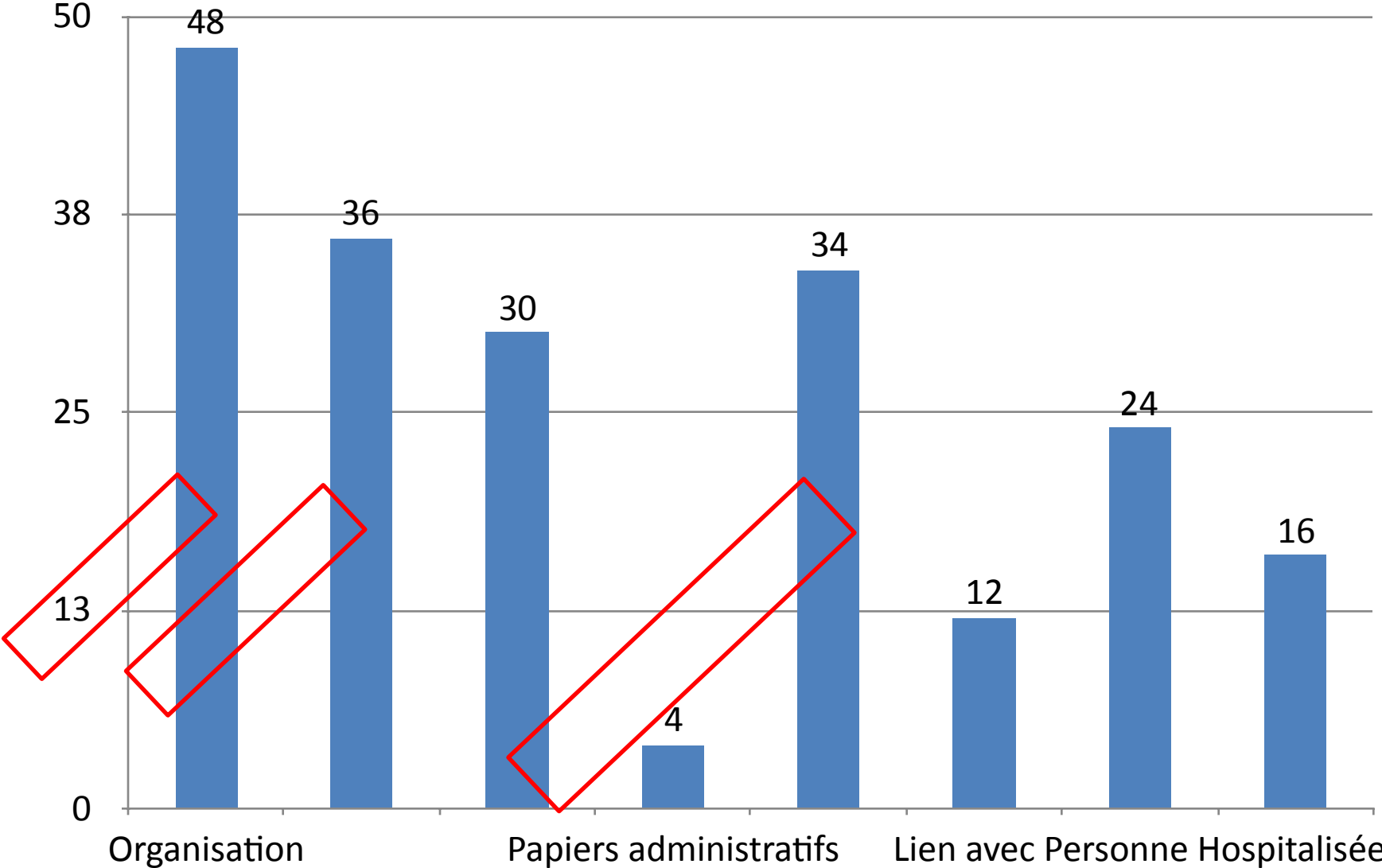
Résultats

- 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

Etat des lieux en 2017

- 3 médiateurs
- Tous les jours de 13h à 21h
- Financement : Mairie de Marseille - CG des Bouches du Rhône – Préfecture de Police
- 1 contrat d'avenir, 2 contrats adultes-relais
- Convention Tri-partite CG - APHM - AMS
- Employeur : 

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.

**Profil de Poste
AGENT DE MÉDIATION**

Au sein des Urgences Adultes De l'APHM - HOPITAL NORD

Les Agents Médiateurs exercent leurs missions dans les services des urgences.

Veille Préventive, Médiation, Information

A) Veille

- ✦ Être attentif à l'expression de la population et au partage de l'espace public
- ✦ Améliorer le climat social
- ✦ Prévenir les situations à risque
- ✦ Participer à la mise en place des réponses diversifiées et adaptées au contexte
- ✦ Faire remonter les dysfonctionnements aux professionnels spécialisés et faciliter les interventions
- ✦ Contribuer à la lutte contre le sentiment d'insécurité
- ✦ Avoir une attention particulière quant à la présence du public au sein de l'unité de prise en charge
- ✦ Assurer une mission d'observation et de diagnostic des situations rencontrées

B) Médiation

- ✦ Individuelle ou en groupe
- ✦ Etablir et conforter le dialogue
- ✦ Faciliter la cohabitation des populations
- ✦ Réguler les tensions et les conflits de basse intensité par une intervention directe
- ✦ Contribuer à la mise en lien entre les différents intervenants
- ✦ Orienter et mettre en lien les personnes qui en ont besoin vers les structures Adéquates
- ✦ Contribuer au respect des règles de fonctionnement des espaces publics.

C) Information et Prévention

- ✦ Prévenir les incidents
- ✦ Informer et sensibiliser sur les infrastructures mises à disposition du public
- ✦ Prévenir les situations à risques
- ✦ Situer les personnes ressources et leur mission

PRE REQUIS

- ✦ Niveau IV diplôme de Technicien de Médiation Services
- ✦ Connaissance des problématiques sociales locales
- ✦ Être capable d'observer, d'écouter et d'analyser les signes révélateurs de dysfonctionnement relationnel
- ✦ Savoir d'intégrer dans une équipe pluridisciplinaire
- ✦ Bonne capacité physique



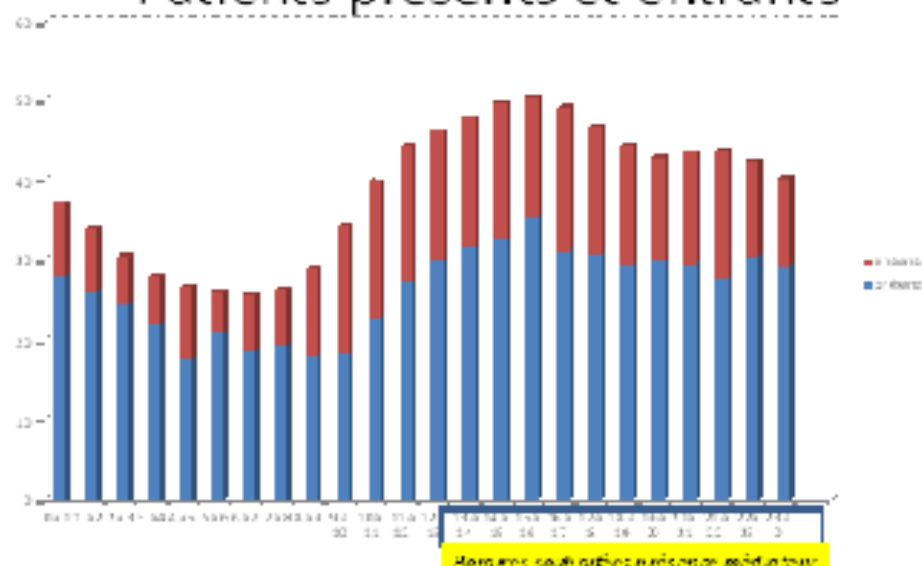
Extractions TU: 6 MOIS

01/01/2014 à 01/07/2014

soit 180 jours

→ 23608 entrants soit 130 par jour

Patients présents et entrants



Au niveau de nos médiateurs

- Rôle complémentaire de celui de l'agent de sécurité mais bien distinct
- Rôle essentiellement préventif
- Désamorcer les conflits par le dialogue
- Identifier les situations potentiellement à risque de dégénérer
- Créer du lien entre salle d'attente et intérieur des urgences

	Mars 2016	Mars 2017
ACCUEIL DES PUBLICS ET CONSEILS	1190	1007
Orientation Guichet	415	398
Explication Fonctionnement général	223	122
Dialogue/Soutien moral avec Familles	149	142
Accompagnement dans les box	403	345
ORIENTATION DES PUBLICS	301	104
Vers agent de sécurité	138	72
Autres (autres services médical, moyen de transport,...)	163	32
LIEN SOCIAL ET PARTENARIAL	969	194
Service des Urgences	484	107
Police/Agents Pénitenciers	122	19
Agent de sécurité	257	53
Pompiers	51	12
Autres	55	3
PREVENTION DES RISQUES	194	74
Assistance à la personne	176	58
Jeux dangereux	18	16
RESPECT DES LIEUX	186	39
Occupation abusive	48	19
Dégradation mobilier	183	1
Hygiène/Propreté	55	19
MEDIATION ENTRE PUBLICS	145	79
Entre Patients et personnel médical	66	48
Entre Familles et Personnel Médical	77	29
Entre autres personnes	2	2
GESTION DES CONFLITS	56	24
Agression verbale	55	<u>24</u>
Agression physique	1	<u>0</u>
INTERVENTION REGROUPEMENTS PERTURBATEURS	98	36
PREVENTION DE LA DELINQUANCE (rappel règles, prévention vols, comportements incivils, stupéfiants)	664	139

Les médiateurs du SAU Nord

- Leur ressenti :
 - Positif
 - Reconnaissance
- Leurs souhaits :
 - Plus de visibilité d'appartenance à l'institution APHM
 - Débriefing plus fréquents sur les conflits rencontrés

Conclusion

- Rôle bénéfique d'un médiateur professionnel dans la salle d'attente des urgences largement démontré au travers de ces divers résultats