

Rapport de la médiatrice pour l'année 2018

1. Chiffres

1.1 Demandes de renseignements juridiques/conseils et conciliations

Mois	Institutions troisième âge		Institutions enfance/adolescence		Institutions adultes handicapés		Aide et soins à domicile, prestations Spitex comprises		Toutes les catégories	
	Cas	Heures	Cas	Heures	Cas	Heures	Cas	Heures	Cas	Heures
Janvier	19	17.90	1	2.80	8	8.00	7	9.60	35	38.30
Février	21	21.35	2	2.40	9	7.95	4	5.35	36	37.05
Mars	13	19.85	2	4.20	8	6.45	4	10.55	27	41.05
Avril	13	12.55	3	1.55	14	15.10	4	2.75	34	31.95
Mai	18	24.10	2	0.90	7	17.50	3	1.90	30	44.40
Juin	30	22.90	0	0.00	8	15.95	2	5.25	40	44.10
Juillet	14	27.15	1	0.35	6	10.50	2	1.00	23	39.00
Août	28	36.05	1	3.00	11	15.65	1	0.55	41	55.25
Septembre	16	27.05	1	0.90	9	11.60	1	0.70	27	40.25
Octobre	16	22.95	0	0.00	17	21.15	1	1.05	34	45.15
Novembre	22	24.35	2	2.15	14	18.15	2	1.75	40	46.40
Décembre	12	16.50	4	5.15	12	15.40	1	0.85	29	37.90
TOTAL	222	272.70	19	23.40	123	163.40	32	41.30	396	500.80

1.2 Conciliations

Mois	Institutions troisième âge	Institutions enfance/adolescence	Institutions adultes handicapés	Aide et soins à domicile, prestations Spitex comprises	Toutes les catégories
Janvier	1	1	0	0	2
Février	2	1	3	1	7
Mars	3	0	0	0	3
Avril	0	0	0	0	0
Mai	4	0	1	0	5
Juin	1	0	1	0	2
Juillet	3	0	1	0	4
Août	4	0	2	0	6
Septembre	4	0	0	0	4
Octobre	1	0	4	0	5
Novembre	6	0	1	0	7
Décembre	1	0	0	0	1
Total	30	2	13	1	46

1.3 Cas par catégorie

	Institutions troisième âge	Institutions enfance/ado lescence	Institutions adultes handi- capés	Aide et soins à domicile, pres- tations Spitex	Total
Tarifs / coûts / classifications	20	0	5	5	30
Assurances sociales	6	1	3	7	17
Soins et assistance	52	2	12	7	73
Droits des patients	14	1	5	0	20
Droit de protection des enfants et des adultes	10	0	11	2	23
Droit du travail / situation de travail	46	4	33	3	86
Questions contractuelles	57	1	19	3	80
Agressions, abus, violences autres que sexuelles	8	3	12	2	25
Agressions, abus, violences sexuelles	2	6	7	1	16
Autres	7	1	16	2	26
TOTAL	222	19	123	32	396
Dont conciliations	30	2	13	1	46

Cette année, il y a lieu de souligner une augmentation des demandes de 13% : 396 personnes ont fait appel au service de médiation en 2018, contre 350 en 2017 ; dans 46 cas, la médiatrice a négocié et médié entre les parties concernées (contre 56 en 2017). Dans les cas restants, la médiatrice a offert ses conseils aux personnes qui les sollicitaient, les a mises en contact avec d'autres services et les a parfois accompagnées avec compétence pendant des semaines ou des mois. Le temps d'intervention total a été de 500,80 heures (456,61 en 2017), soit une moyenne de 1,26 heure par cas (1,30 en 2017).

Comme les années précédentes, c'est dans le domaine du troisième âge que l'on a relevé le plus grand nombre de conciliations (222, contre 191 en 2017), car c'est le domaine qui englobe également le plus de personnes affectées et d'institutions. Le nombre de demandes dans le domaine de l'enfance et de l'adolescence a été inférieur à l'année précédente (19 cas, contre 26 en 2017), et le temps consacré à ce domaine a même été réduit de moitié. Ce domaine a donc évolué à l'inverse de la tendance générale à l'augmentation du nombre de cas. Dans le domaine des adultes souffrant d'un handicap, le nombre de cas s'est élevé à 123 (contre 103 en 2017). Le domaine de l'aide et des soins à domicile, prestations Spitex comprises, a enregistré 32 cas (30 en 2017).

Le nombre de conciliations a diminué de 10 (46 cas, contre 56 en 2017), alors que le nombre de cas a augmenté d'un septième. Il y a eu 30 conciliations (27 en 2017) dans le domaine du troisième âge, 2 (5 en 2017) dans le domaine de l'enfance et de l'adolescence, 13 (20 en 2017) dans le domaine des adultes souffrant d'un handicap, et un seul cas de médiation dans le domaine de l'aide et des soins à domicile, prestations Spitex comprises (4 en 2017).

Les questions les plus fréquemment traitées ont été les mêmes que d'habitude : 86 cas de droit du travail (77 en 2017) et 80 cas de problèmes contractuels (82 en 2017). Il est à noter qu'en 2018, les demandes concernant l'aide et les soins ont presque atteint ces chiffres (73 cas, 50 en 2017). 41 demandes portant sur la violence et les dérapages à caractère sexuel et non sexuel ont été présentées à la médiatrice (contre 34 en 2017).

2. Autres thèmes et événements

En 2018 également, la médiatrice a entretenu des contacts avec d'autres spécialistes provenant de différents domaines d'activité et leur a transmis ses connaissances. Elle a ainsi noué des contacts avec le Centre suisse de compétence pour les droits humains en ce qui concerne les droits fondamentaux des personnes âgées, est intervenue lors d'une journée de formation continue organisée par le Service bernois de lutte contre la violence domestique (SLVD) pour parler de la violence domestique chez les personnes âgées, a collaboré avec des experts de la police, de l'aide à domicile, de l'aide aux victimes, de l'UBA et de la Croix-Rouge à l'élaboration d'un questionnaire sur « l'aptitude aux soins à domicile », un instrument visant à faciliter la prise de décision d'une personne qui souhaite s'occuper d'un membre de la famille nécessitant des soins à domicile. Elle a participé comme experte et animatrice d'atelier au séminaire de l'association Socialbern « Et si ça arrive ? Comment agir si l'on soupçonne un cas d'exploitation sexuelle » qui a réuni plus de 80 participants. Elle a en outre maintenu des contacts avec IndiBe, avec le bureau de prévention de l'exploitation sexuelle Limita, avec les organisations de soins et d'aide à domicile, et a donné des conférences dans différentes institutions.

À fin 2018, Elisabeth Mazzarol a quitté ses fonctions de présidente du conseil de fondation qu'elle occupait depuis de longues années, faisant place à Matthias Müller qui lui succède à la tête du conseil. La médiatrice souhaite profiter de ce changement de présidence pour remercier chaleureusement le conseil de fondation et la présidente sortante pour leur excellente collaboration et leur soutien.

Berne, le 5 mars 2019



Dr. Kathrin Kummer
Médiatrice