

## Rapport de la médiatrice pour l'année 2017

### 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	12	21.11	3	4.40	9	9.55	4	14.15	28	49.21
Février	17	18.70	0	6.70	9	7.50	4	4.80	30	37.70
Mars	23	19.25	3	4.95	5	10.35	3	8.20	34	42.75
Avril	19	19.30	3	2.90	9	9.35	3	3.90	34	35.45
Mai	11	15.55	5	10.75	14	15.20	4	10.30	34	51.80
Juin	17	19.15	2	9.20	6	10.05	0	4.50	25	42.90
Juillet	7	5.80	1	4.85	7	3.70	3	1.60	18	15.95
Août	18	15.85	2	4.45	9	13.85	2	6.45	31	40.60
Septembre	11	10.10	1	1.30	13	11.25	2	4.30	27	26.95
Octobre	27	22.05	3	1.40	8	18.70	2	2.80	40	44.95
Novembre	18	21.70	2	3.05	8	17.50	1	3.00	29	45.25
Décembre	11	12.90	1	0.45	6	8.95	2	0.80	20	23.10
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>	<b>201.46</b>	<b>26</b>	<b>54.40</b>	<b>103</b>	<b>135.95</b>	<b>30</b>	<b>64.80</b>	<b>350</b>	<b>456.61</b>

#### 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	2	0	1	2	5
Février	2	0	3	0	5
Mars	1	0	1	0	2
Avril	2	0	1	0	3
Mai	3	3	6	0	12
Juin	2	1	1	0	4
Juillet	2	0	0	0	2
Août	1	1	2	2	6
Septembre	2	0	2	0	4
Octobre	4	0	1	0	5
Novembre	5	0	2	0	7
Décembre	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>56</b>

### 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	22	2	5	6	35
Assurances sociales	4	0	5	6	15
Soins et assistance	35	2	9	4	50
Droits des patients	6	0	10	1	17
Droit de protection des enfants et des adultes	7	2	8	2	19
Droit du travail / situation de travail	35	10	29	3	77
Questions contractuelles	56	5	17	4	82
Agressions, abus, violences autres que sexuelles	14	3	6	3	26
Agressions, abus, violences sexuelles	2	1	5	0	8
Autres	10	1	9	1	21
<b>TOTAL</b>	<b>191</b>	<b>26</b>	<b>103</b>	<b>30</b>	<b>350</b>
<b>Dont conciliations</b>	<b>27</b>	<b>5</b>	<b>20</b>	<b>4</b>	<b>56</b>

En 2017, 350 personnes à la recherche d'aide ont contacté l'office (2016: 357). Dans 56 des cas, il a fallu des prestations de médiation et d'encadrement (2016: 46). Dans les autres cas, la médiatrice a fourni des renseignements juridiques et des conseils, en prenant également contact avec d'autres services spécialisés. Le temps de travail total pour 2017 s'élevait à 456,61 heures (2016: 443,94). Chaque cas a donc nécessité en moyenne 1,30 heure de travail (2016: 1,24). Les cas les plus complexes nécessitent toutefois souvent plus d'heures et des contacts personnels entre la médiatrice et les personnes concernées.

Eu égard au fait que la partie du troisième âge englobe le plus de résidents et d'institutions, il est peu surprenant qu'il s'agisse du domaine ayant fait le plus de demandes en 2017, avec 191, soit 20 de moins qu'en 2016 (2016: 211). Dans le secteur des enfants et adolescents, le nombre de cas est resté stable à 26 (2016: 26). Dans le domaine des adultes souffrant d'un handicap, les chiffres ont légèrement augmenté par rapport à l'année précédente (2017: 103; 2016: 96). La même réalité s'applique à l'aide et aux soins à domicile, prestations Spitex comprises (2017: 30; 2016: 24). Dans ce secteur, le temps nécessaire a doublé (2017: 64,80 h; 2016: 32,55 h).

Le nombre de conciliations a augmenté (2016: 46; 2017: 56). Alors que les chiffres dans les domaines des enfants et adolescents (5) et de l'aide et des soins à domicile, prestations Spitex comprises, (4) n'ont pas changé, on consigne une augmentation du nombre de médiations dans le secteur du troisième âge (2017: 27; 2016: 23) et dans celui des adultes handicapés (2017: 20; 2016: 14).

Sur le plan des thèmes abordés, il n'y a pas eu de grands changements. En 2017 toutefois, les questions contractuelles (2017: 82; 2016: 74) ont devancé les problématiques relevant des contrats de travail (2017: 77; 2016: 100). Ces deux thèmes se placent largement devant les questions sur l'aide et les soins (2017: 50; 2016: 43). Les dérapages et la violence de nature sexuelle et non ont été thématiques 34 fois en 2017, soit une fois de plus qu'en 2016 (2016: 33).

## 2. Autres thèmes et événements

La médiatrice a transmis ses connaissances lors de différentes sessions de formation continue, en abordant non seulement les thématiques de la violence et des dérapages, mais également celles de l'utilisation des nouveaux médias dans le contexte des homes par exemple. En 2016, la médiatrice et la fondation se sont penchées sur le sujet de la violence dans les soins à domicile. Dans ce cadre, la médiatrice a noué de nombreux contacts. Elle a ainsi eu l'occasion de présenter son travail lors des bien connues «Tables rondes contre la violence domestique» à Frutigen devant divers participants tels que la police, des préfets, l'aide aux victimes et l'APEA. Le 08.09.2017, dans le cadre du séminaire national d'aide aux victimes organisé par l'Office fédéral de la justice, elle a fait une présentation sur le sujet de la «gestion de violence contre les personnes dépendantes» avec Judith Hanhart, représentante du Service bernois de lutte contre la violence domestique, avant de diriger avec cette dernière l'atelier correspondant.

Deux experts qualifiés et engagés sont venus rejoindre le conseil de fondation: Heidi Minder, responsable Troisième âge des Églises réformées Berne – Jura – Soleure et Rolf Bircher, directeur de l'association SOCIALBERN.

Berne, le 6 avril 2018



Dr. Kathrin Kummer  
Médiatrice