

## Rapport de la médiatrice pour l'année 2019

### 1. Les 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	23	29.80	4	1.55	5	9.55	1	0.20	33	41.10
Février	13	18.45	2	4.30	8	11.50	2	0.60	25	34.85
Mars	20	18.65	1	4.20	9	13.45	2	3.90	32	40.20
Avril	24	18.05	0	0.60	5	6.15	3	1.50	32	26.30
Mai	11	17.75	5	6.55	10	10.15	1	3.00	27	37.45
Juin	11	13.50	0	19.35	5	5.90	1	7.00	17	45.75
Juillet	13	16.30	0	4.35	9	12.75	2	3.35	24	36.75
Août	9	34.05	4	5.30	14	13.55	4	2.95	31	55.85
Septembre	16	23.10	4	3.90	10	6.75	2	2.50	32	36.25
Octobre	15	34.95	3	2.65	14	18.55	2	7.55	34	63.70
Novembre	11	15.35	4	5.00	13	12.45	1	2.60	29	35.40
Décembre	11	15.85	2	1.30	4	2.60	1	0.70	18	20.45
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>255.80</b>	<b>29</b>	<b>59.05</b>	<b>106</b>	<b>123.35</b>	<b>22</b>	<b>35.85</b>	<b>334</b>	<b>474.05</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	2	0	4
Février	0	0	0	0	0
Mars	1	0	0	0	1
Avril	1	0	1	0	2
Mai	2	1	1	2	6
Juin	1	0	0	0	1
Juillet	2	1	1	1	5
Août	3	0	1	0	4
Septembre	5	0	2	0	7
Octobre	2	0	2	0	4
Novembre	1	1	0	0	2
Décembre	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>36</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	32	0	6	5	43
Assurances sociales	4	0	1	2	7
Soins et assistance	27	3	14	6	50
Droits des patients	5	0	6	1	12
Droit de protection des enfants et des adultes	9	1	8	2	20
Droit du travail / situation de travail	38	10	38	2	88
Questions contractuelles	42	0	11	3	56
Agressions, abus, violences autres que sexuelles	14	1	9	0	24
Agressions, abus, violences sexuelles	1	9	6	0	16
Autres	5	5	7	1	18
<b>TOTAL</b>	<b>177</b>	<b>29</b>	<b>106</b>	<b>22</b>	<b>334</b>
<b>Dont conciliations</b>	<b>20</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>36</b>

Après l'augmentation enregistrée en 2018, où 396 demandes avaient été adressées à l'Office de médiation, les chiffres ont marqué une baisse de 16% en 2019, avec 334 demandes (2017: 350). Le nombre de conciliations a suivi la même tendance, atteignant 36 en 2019 (2018: 46), soit une baisse de 22%. Quelques conflits de longues date et difficiles ont cependant dû être traités, de sorte que le nombre total d'heure s'est malgré tout élevé à 474.05. La médiatrice est également intervenue dans des cas complexes d'agressions dans le cadre des soins. Dans certains cas, l'accompagnement a duré plusieurs mois et nécessité plusieurs réunions de médiation. Souvent, la médiatrice a également conseillé parallèlement les proches, les résidentes et résidents, les personnes en logement privé, les collaborateurs et les directions des institutions et, parfois, les services spécialisés. Outre des renseignements d'ordre juridique, beaucoup de demandeurs recherchaient des informations concernant le «cours normal» sur certaines questions, car ils se sont retrouvés soudainement dans une situation qui ne leur était pas familière. Les conflits portant sur les soins de transition («lits de court séjour») en sont un exemple classique. En 2019, la médiatrice a consacré en moyenne 1,40 heure par cas (2019: 1,26).

Comme toujours, le troisième âge est arrivé en tête des demandes. Leur nombre a cependant nettement diminué par rapport à 2018, où on en avait décompté 222, soit une baisse de 45. Dans le domaine des institutions pour enfants et adolescents, 29 demandes supplémentaires ont été reçues (2018: 19). Un léger recul est à noter dans le domaine des institutions pour adultes handicapés, où 106 demandes ont été recensées (2018: 123). Il en va de même pour le domaine de l'aide et des soins à domicile, y compris les prestations Spitex, qui a fait l'objet de 22 demandes (2018: 32).

Avec 20 cas, les 36 conciliations ont majoritairement concerné le troisième âge (2018: 30). Comme en 2018, vient ensuite le domaine des institutions pour handicapés avec

10 conciliations (2018: 13). Enfin, le domaine des institutions pour enfants et adolescents (2018: 2) et le domaine de l'aide et des soins à domicile, y compris les prestations Spix, (2018: 1), ont comptabilisé 3 cas de médiation chacun, correspondant à une hausse modeste.

Les conflits en lien avec le droit du travail restent largement en tête avec 88 demandes (2018: 86). Sans surprise, la deuxième place est occupée par les questions contractuelles entre les fournisseurs et les bénéficiaires de prestations avec 56 demandes (2018: 80). 50 demandes concernaient toujours la qualité des prestations de soins et d'aide (2018: 73), ce qui concorde avec l'expérience. 40 cas concernaient des violences et des dérapages à caractère sexuel et non sexuel, un chiffre presque identique à celui de l'année passée (2018: 41).

## 2. Autres thèmes et événements

Au cours de l'année 2019, la prise en charge médicale dans les institutions du troisième âge, mais aussi dans les institutions pour adultes handicapés, apparaît parfois clairement problématique, voire insuffisante dans certains cas. La plupart des institutions sont conscientes des carences dans ce domaine, mais ne voient pas de solution en raison de la pénurie générale de médecins. Cette situation est préoccupante. Une prise en charge médicale compétente, prenant au sérieux les souhaits des patientes et des patients, mais aussi ceux du personnel soignant, est essentielle pour la qualité des institutions.

Outre le traitement des cas, la médiatrice a également mené en 2019 des activités de réseautage, de transfert de savoir-faire et de médiation générale entre les parties prenantes de la branche. La médiatrice est mentionnée dans les remerciements du livre *Droits fondamentaux des personnes âgées en Suisse. Un guide pratique* de Sandra Egli et al., (Lucerne 2019), une publication du Centre suisse de compétence pour les droits humains (CSDH). Au début de l'été, elle a animé l'atelier «Personnes âgées et droits fondamentaux: cas pratique d'un office de médiation dans le domaine des soins et de l'aide» dans le cadre de la conférence «Les droits de l'homme en Suisse» organisée par le Département fédéral des affaires étrangères (DFAE), la Conférence des gouvernements cantonaux (CdC), l'Union des villes suisses (UVS), l'Association des communes suisses (ACS) et le Centre suisse de compétence pour les droits humains (CSDH). La rapporteure est la Prof. Dr. E. M. Belser. En cette septième année de son mandat, la médiatrice a également élargi son réseau avec les services spécialisés, les communes, les centres de consultation et les institutions.

Berne, le 19 mai 2020



Dr Kathrin Kummer  
Médiatrice