

Rapport de la médiatrice pour l'année 2021

1. Les chiffres

1.1 Demandes de renseignements juridiques/conseils et conciliations

| Mois | Institutions troisième âge | | Institutions enfance/adolescence | | Institutions adultes en situation de handicap | | Aide et soins à domicile, prestations Spitex comprises | | Toutes les catégories | |
|--------------|----------------------------|---------------|----------------------------------|--------------|---|---------------|--|--------------|-----------------------|---------------|
| | Cas | Heures | Cas | Heures | Cas | Heures | Cas | Heures | Cas | Heures |
| Janvier | 18 | 15.65 | 0 | 0.50 | 9 | 12.70 | 6 | 3.75 | 33 | 32.60 |
| Février | 18 | 30.15 | 0 | 1.05 | 9 | 10.70 | 2 | 2.60 | 29 | 44.50 |
| Mars | 18 | 31.00 | 0 | 0.35 | 13 | 13.25 | 4 | 3.35 | 35 | 47.95 |
| Avril | 14 | 20.92 | 3 | 5.22 | 6 | 9.77 | 1 | 4.77 | 24 | 40.68 |
| Mai | 20 | 30.50 | 3 | 4.10 | 9 | 8.50 | 6 | 7.40 | 38 | 50.50 |
| Juin | 26 | 31.30 | 2 | 5.75 | 6 | 7.55 | 6 | 8.00 | 40 | 52.60 |
| Juillet | 12 | 18.30 | 0 | 1.15 | 3 | 3.20 | 2 | 4.40 | 17 | 27.05 |
| Août | 27 | 32.52 | 2 | 2.87 | 7 | 9.17 | 4 | 6.12 | 40 | 50.68 |
| Septembre | 20 | 25.65 | 0 | 5.90 | 6 | 13.10 | 8 | 5.30 | 34 | 49.95 |
| Octobre | 14 | 30.55 | 3 | 3.50 | 6 | 11.55 | 7 | 6.60 | 30 | 52.20 |
| Novembre | 15 | 30.90 | 4 | 7.55 | 9 | 12.50 | 5 | 6.30 | 33 | 57.25 |
| Décembre | 14 | 26.31 | 2 | 5.06 | 7 | 13.96 | 4 | 2.81 | 27 | 48.14 |
| Total | 216 | 323.75 | 19 | 43.00 | 90 | 125.95 | 55 | 61.40 | 380 | 554.10 |

1.2 Conciliations

| Mois | Institutions troisième âge | Institutions enfance/adolescence | Institutions adultes en situation de handicap | Aide et soins à domicile, prestations Spitex comprises | Toutes les catégories |
|--------------|----------------------------|----------------------------------|---|--|-----------------------|
| Janvier | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Février | 3 | 0 | 2 | 0 | 5 |
| Mars | 4 | 0 | 1 | 0 | 5 |
| Avril | 1 | 0 | 1 | 0 | 2 |
| Mai | 5 | 0 | 1 | 0 | 6 |
| Juin | 4 | 0 | 0 | 1 | 5 |
| Juillet | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| Août | 4 | 0 | 2 | 0 | 6 |
| Septembre | 4 | 0 | 1 | 0 | 5 |
| Octobre | 0 | 0 | 3 | 1 | 4 |
| Novembre | 4 | 0 | 0 | 0 | 4 |
| Décembre | 1 | 1 | 0 | 0 | 2 |
| Total | 32 | 1 | 11 | 2 | 46 |

1.3 Cas par catégorie

| | Institutions troisième âge | Institutions enfance/ado- lescence | Institutions adultes en situation de handicap | Aide et soins à do- micile, prestations Spitex comprises | Total |
|--|-------------------------------|--|---|--|------------|
| Tarifs / coûts / classifications | 26 | 0 | 5 | 7 | 38 |
| Assurances sociales | 3 | 0 | 1 | 7 | 11 |
| Soins et assistance | 43 | 0 | 11 | 5 | 59 |
| Droits des patients | 37 | 0 | 6 | 2 | 45 |
| Droit de protection des enfants et des adultes | 9 | 0 | 13 | 3 | 25 |
| Droit du travail / situation professionnelle | 33 | 6 | 16 | 5 | 60 |
| Questions contractuelles | 47 | 2 | 14 | 5 | 68 |
| Agressions, abus, violences autres que sexuelles | 12 | 4 | 7 | 1 | 24 |
| Agressions, abus, violences sexuelles | 1 | 1 | 5 | 0 | 7 |
| Autres | 5 | 6 | 12 | 20 | 43 |
| Total | 216 | 19 | 90 | 55 | 380 |
| Dont conciliations | 32 | 1 | 11 | 2 | 46 |

Malgré un apaisement durant l'été, l'année 2021 a elle aussi été marquée par la pandémie de coronavirus. Contrairement à 2020, il y a eu des phases durant lesquelles la pandémie a semblé avoir un effet paralysant : le nombre de personnes demandant une conciliation a ainsi chuté, passant à 46 après le record de 2020 (78), ce qui reste bien plus élevé qu'en 2019. Les demandes d'accompagnement suite à un conflit ont été plus fréquentes. Les années précédentes, il arrivait fréquemment que des groupes du personnel d'une institution – que ce soit des soignants ou par exemple les cadres intermédiaires, s'adressent ensemble à l'office de médiation. Ce phénomène a disparu en 2021. L'opposition philosophique dans la manière de gérer correctement le problème sanitaire du coronavirus dans les institutions s'est reflété dès 2020 dans les demandes. Dans le domaine du droit du travail, les parties se sont parfois affrontées avec véhémence, ce qui fut aussi le cas pour les modalités de visite dans les institutions. En ce qui concerne le troisième âge, les demandes formulées par des personnes venant de perdre un ou des proches ont été plus nombreuses. Le ressentiment et la culpabilité des personnes confrontées à une perte ont parfois été violents sous l'emprise de la colère. Ces situations ont nécessité un accompagnement clair et empreint d'empathie.

Le nombre total d'heures de travail de la médiatrice a atteint 554.10 heures en 2021 (2020 : 481.55), soit 1,45 heure en moyenne par cas (2020 : 1,28). Certaines demandes ont nécessité un suivi pendant plusieurs mois. Il y a ainsi eu une augmentation du nombre de cas qui ne concernaient pas seulement un conflit entre l'institution ou Spitex et le client ou la cliente (ou un proche) concernant des prestations de soins et

d'assistance, mais où toute la situation est tendue, avec aussi des aspects de droit du travail, par exemple dans le cas d'employés qui s'étaient plaints auprès de leur supérieur d'incidents enfreignant le droit à la personnalité en matière de soins et d'assistance et avaient demandé de l'aide. Cela comprend par exemple l'utilisation de caméras cachées lors de soins à domicile ou dans les institutions.

En 2021, les demandes les plus nombreuses ont une fois de plus concerné les institutions du troisième âge, avec 216 (2020 : 225). En ce qui concerne les institutions pour l'enfance et la jeunesse, les chiffres 2021 sont comparables à ceux de 2020 (2021 : 19 ; 2020 : 23). Il en est allé de même pour les institutions pour adultes handicapés (2021 : 90 ; 2020 : 99). Dans le domaine de l'aide et des soins à domicile, prestations Spitex comprises, le nombre de cas a explosé, passant de 28 en 2020 à 55 en 2021. De manière générale, ce domaine porte le plus souvent sur des demandes difficiles à classer sur le plan thématique ou qui concernent plusieurs sujets, que la personne qui cherche conseil a parfois elle-même de la peine à discerner car elle est dépassée. L'entretien avec la médiatrice sert parfois aussi à adresser la personne et ses questions à la bonne instance. La médiatrice renvoie dans ce domaine le plus souvent à d'autres services, pour autant qu'ils existent. Il s'agit souvent de l'office de médiation pour l'assurance-maladie à Lucerne, pour n'en citer qu'un. Dans ce domaine, il y a aussi eu diverses demandes de soignantes issues de la migration, qui n'ont parfois plus pu reprendre leur travail dans des ménages suisses en raison de la crise sanitaire et qui sont donc entrées en conflit en droit du travail. Deux événements un peu particuliers ont été la demande de remboursement d'un billet d'avion ainsi que la saisine de l'office de médiation par le personnel d'un EMS en Allemagne du Nord.

Les cas de conciliation ont été en recul en 2021 et ont retrouvé un niveau similaire à celui de 2019. Dans le domaine du troisième âge, les cas ont été au nombre de 32 (2020 : 53 ; 2019 : 20). Les demandes de conciliation ont également reculé en ce qui concerne les institutions pour l'enfance et l'adolescence. Il y a eu un cas en 2021, alors qu'il y en avait eu 10 en 2020, dont près de la moitié avaient alors concerné un conflit interne au sein d'une même institution. À titre comparatif, il y a eu trois demandes de conciliation dans ce domaine en 2019. En ce qui concerne les institutions pour adultes handicapés, la médiatrice est intervenue dans 11 cas (2020 : 14), et dans celui de l'aide et des soins à domicile, y compris les prestations Spitex, dans 2 cas (2020 : 1).

Sur le plan thématique, les cas les plus fréquents ont concerné les questions d'ordre contractuel (68 ; 2020 : 71), suivies par les questions relatives au droit du travail (60 ; 2020 : 76), qui occupent sinon souvent la première place. Les demandes concernant les soins et l'assistance occupent, cette année encore, la troisième place avec 59 demandes (2020 : 62). Comme lors de la première année de pandémie, les demandes concernant les droits des patients sont restées élevées, à 45 (2020 : 56). Des demandes concernant

des agressions, abus, violences sexuelles et autres que sexuelles ont été formulées à 31 reprises (2020 : 37).

2. Autres thèmes et événements

Le réseautage en virtuel s'est renforcé en 2021. La médiatrice est certes intervenue souvent sur place et en contact direct, mais elle a aussi suivi des formations continues sous forme de séminaires virtuels pour se perfectionner dans sa tâche de médiatrice et de conciliatrice ainsi que sur des questions spécialisées (enfants et AI, vivre sous assistance). Elle a partagé ses expériences professionnelles en matière de violence et de dérapages au cours du Worldcafé virtuel le 26 février 2021 concernant le projet « Stratégie cantonale d'aide aux victimes » de l'Office de l'intégration et de l'action sociale. La question spécifique de la violence à un âge avancé a été abordée ensuite lors de la table ronde entre la médiatrice et Paula Krüger, professeure à la Haute école de Lucerne, lors du Forum 60plus du « Kompetenzzentrum Alter » de la Ville de Berne. En juin, la médiatrice a participé au réseau virtuel Mise en œuvre des lignes directrices du 3^e âge de la Ville de Thoun. En août, une rencontre a été organisée avec la présidente de Curaviva Berne, Mme Kobel, ainsi qu'avec le directeur, M. Nalbandian. En fin d'année, la médiatrice a participé à une séance de Socialbern concernant la loi sur la protection des données révisée.

Berne, le 8 mars 2022



Dr Kathrin Kummer
Médiatrice