

RAPPORT SEMESTRIEL DE LA MÉDIATRICE POUR LA PÉRIODE DU 1.01.2013 AU 30.06.2013

1. Contrat de prestation / Conseil de fondation / Mandat de la médiatrice

L'année 2013 est le dixième exercice complet de la Fondation de l'Office bernois de médiation pour les questions du troisième âge, de l'encadrement et des homes et, parallèlement, le premier exercice complet sous le régime du contrat de prestation de point de déclaration pour les agressions sexuelles. Un contrat de prestation a de nouveau pu être conclu avec la Direction de la santé publique et de la prévoyance sociale; ce contrat a pour objet, dans le domaine du troisième âge, des personnes handicapées et des homes, de créer un point d'accueil pour les personnes qui estiment avoir été mal traitées ou offensées dans une institution privée ou publique. Le contrat de prestation prévoit des négociations en vue de la conclusion d'un contrat de prestation pour l'année suivante.

En février, Julia Lädach a démissionné avec effet immédiat du Conseil de fondation. Pour la remplacer, les Eglises réformées Berne – Jura – Soleure, qui figurent parmi les fondateurs de l'Office, ont proposé la candidature de Madame Frieda Hachen, que le Conseil de fondation a approuvée.

Après plus de dix ans d'activité, j'ai démissionné de ma fonction de médiatrice en janvier 2013, avec effet à la mi-2013, pour pouvoir me réorienter professionnellement et disposer d'une plus grande liberté d'action dans mon travail. L'extension du mandat de l'Office de médiation était achevée et mise en œuvre, ce qui m'a permis de passer le témoin à ma remplaçante dans de bonnes conditions.

2. Activités

La Fondation de l'Office bernois de médiation pour les questions du troisième âge, de l'encadrement et des homes a effectué tout un travail de relations publiques durant le premier semestre. Le droit de la protection de l'adulte entré en vigueur en 2013 a donné lieu à différentes questions et séances d'information. Ainsi, au premier semestre, la médiatrice a présenté quatre exposés dans des institutions – dans le cas de Spitex, pour le personnel et les proches – surtout à propos des thèmes suivants: directives anticipées du patient, mandat pour cause d'incapacité, représentation des personnes incapables de discernement dans le domaine médical et mesures limitant la liberté de mouvement. Pour la commune de Muri b. Bern, la médiatrice a imaginé la séance d'information 60 Plus en collaboration avec le publiciste et philosophe Ludwig Hasler et présenté le nouveau droit de la protection de l'adulte. Cette initiative a remporté un vif succès.

Une séance d'échange d'expériences a eu lieu à Bâle avec les médiatrices pour le troisième âge et Spitex des cantons de Bâle, d'Argovie, de Soleure et des Grisons.

Un entretien a aussi eu lieu entre la médiatrice et Madame Rahel Stuker, responsable du Service de coordination et de conseil (SCCP; anciennement Commission de placement), dans le but de discuter des interfaces entre les différents domaines de travail et d'en assurer la coordination.

Durant le premier semestre 2013, la médiatrice a eu à traiter 243 demandes de renseignements juridiques et de conseils ainsi que 13 cas de conciliation. Si l'on compare les chiffres du premier semestre 2013 à ceux de 2012, il apparaît qu'ils sont quasiment identiques; en l'occurrence, deux demandes de renseignements juridiques de plus (243 / 241 l'exercice précédent) et trois cas de conciliation (13 / 16 l'exercice précédent) de moins en 2013. Cette comparaison est intéressante, parce qu'au premier semestre 2012, l'Office de médiation n'était pas encore un point de déclaration pour les agressions sexuelles et que l'extension du mandat n'a pris effet qu'en juillet 2012. On peut en tirer comme conclusion que malgré l'extension du mandat de la fondation, l'Office de médiation n'a pas eu à traiter davantage de dossiers.

Sur les 243 demandes de renseignements juridiques et de conseils, 161 (172 l'exercice précédent) concernent le troisième âge, 8 (8 l'exercice précédent), l'enfance et

l'adolescence, 57 (61 l'exercice précédent), les personnes handicapées adultes, et 17, le domaine privé / Spitex (0 l'exercice précédent). Il y a donc eu un glissement thématique des dossiers, avec un accroissement des demandes dans le domaine domestique.

Les 13 cas de conciliation traités se répartissent comme suit: 8 (10 l'exercice précédent) concernent le troisième âge, 0 (1 l'exercice précédent), l'enfance et l'adolescence, et 5 (5 l'exercice précédent), les personnes handicapées.

Le nombre de cas de conciliation a légèrement baissé dans le domaine du troisième âge ainsi que de l'enfance et de l'adolescence. Les statistiques établies sur la base des catégories d'informations ci-dessous, à savoir

- tarifs / coûts / classifications
- assurances sociales
- soins et assistance
- droits des patients
- représentation / tutelle / curatelle
- droit du travail / situation/environnement de travail
- questions contractuelles
- agressions, abus, violences d'ordre autre que sexuel
- agressions, abus, violences d'ordre sexuel
- autres,

ont montré que la plupart des demandes sont d'ordre contractuel (57), suivies de thèmes liés à la situation de travail et aux questions de droit du travail (53). Le troisième thème le plus fréquemment abordé est celui des soins et de l'assistance (41).

Au total, au premier semestre, 7 déclarations ou demandes ont été reçues sur les thèmes des agressions / abus / violences; en l'occurrence, trois déclarations concernaient des agressions autres que sexuelles et quatre déclarations, des agressions sexuelles. Deux concernaient la jeunesse, cinq, les personnes handicapées adultes.

Les thèmes des statistiques étaient inchangés par rapport aux années précédentes. Il est dès lors possible de se référer au rapport de l'exercice 2012.

Sur les 8 cas de conciliation liés au troisième âge, quatre concernaient les soins et l'assistance, deux, la situation de travail des collaborateurs. Enfin, un cas concernait des questions contractuelles, et un autre encore, le financement du séjour dans un home (PC).

Une vue d'ensemble à titre d'illustration:

Soins et assistance

- Situation alimentaire: les proches font état d'un risque d'aspiration et d'une hydratation insuffisante; questions liées à une alimentation spéciale.
- Discussions à propos de la qualité des soins (manque d'hygiène, personnel soignant trop expéditif, etc.).
- Discussions à propos de la communication avec les proches: délivrance de médicaments non communiquée; manque de soins.
- Prise en charge d'une résidente souffrant d'hallucinations.

Situation de travail

- Prestation insuffisante d'une collaboratrice en raison d'une surcharge professionnelle; la collaboratrice met en cause le climat de travail et le style de direction et parle de harcèlement.
- Soins apportés par une collaboratrice à la limite du seuil de risque, renvoi par l'institution.

Questions contractuelles

- Hébergement avec services; octroi douteux d'un droit de résidence à vie dans le contrat de pension; modification de l'ordonnance sur les PC au 1.1.2013 avec pour effet que le pensionnaire ne pourra plus payer le loyer à l'avenir.

Financement par les PC

- L'institution réclame un supplément de risque de Fr. 10.00 par jour aux bénéficiaires de PC pour couvrir le risque d'encaissement en cas de décès. Le supplément est versé dans un premier temps mais les proches font opposition. Après vérification, il apparaît qu'il n'était pas requis de verser des PC (pas de frais de séjour en home reconnus au sens de la LPC).

Sur les 5 cas de conciliation liés à des personnes handicapées, deux concernaient les soins et l'assistance et trois, des résiliations de contrat de travail au sein d'ateliers protégés. Un cas lié aux soins et à l'encadrement d'un adulte lourdement handicapé est très complexe car les soins et l'encadrement assurés par différents professionnels impliqués (médecin, personnel soignant, kinésithérapeute, physiothérapeute, nutritionniste) et par les proches doivent être redéfinis et convenus (plan de traitement).

3. Statistiques 2013

Demandes de renseignements juridiques et de conseils

	Troisième âge	Enfance / adolescence	Adultes handicapés	Domaine Privé / Spitex	Total des cas
Janvier	29	2	12	2	45
Février	26	1	12	4	43
Mars	30	1	9	5	45
Avril	27	2	5	2	36
Mai	24	1	9	2	36
Juin	25	1	10	2	38
Total	161	8	57	17	243

Conciliations

	Troisième âge	Enfance / adolescence	Adultes handicapés	Domaine Privé / Spitex	Total des cas
Janvier	2	0	2	0	4
Février	2	0	1	0	3
Mars	1	0	1	0	2
Avril	2	0	0	0	2
Mai	0	0	1	0	1
Juin	1	0	0	0	1
Total	8	0	5	0	13

Consultation juridique et conseil par catégorie

	Troisième âge	Enfance / adolescence	Adultes handicapés	Domaine Privé / Spitex	Total des cas
Tarifs / coûts / classifications	17	0	3	4	24
Assurances sociales	4	1	1	1	7
Soins et assistance	29	0	9	3	41
Droits des patients (médication, autodétermination, information, dossier médical)	13	0	4	0	17
Droit de protection des enfants et des adultes	13	2	1	2	18
Droit du travail / situation de travail	33	1	16	3	53
Questions contractuelles	42	0	12	3	57
Agressions, abus, violences autres que sexuelles	0	2	1	0	3
Agressions, abus, violences sexuelles	0	0	4	0	4
Autres	10	2	6	1	19

4. **Bilan**

Sur les 13 dossiers de conciliation ouverts au cours du premier semestre 2013, un seul est encore en suspens à la date d'établissement du rapport et devrait pouvoir être bouclé au mois de décembre 2013, lors de la dernière rencontre de médiation prévue.

Dans un cas, l'institution s'est refusée à reprendre le dialogue avec la résidente après la notification de la résiliation. Des conseils ont été prodigués à la résidente pour lui permettre de trouver elle-même une solution.

Dans trois cas, des accords écrits ont pu être signés grâce à l'intervention de la médiatrice.

Dans les neuf autres cas, des discussions ont pu être menées avec les personnes concernées, ce qui a permis de tirer les dossiers au clair. Les personnes concernées ont

été conseillées pour leur permettre de trouver elles-mêmes une solution à leur problème.

En résumé, il apparaît qu'au cours du premier semestre 2013, la grande majorité des cas ont de nouveau reçu une solution satisfaisante et que des améliorations et des solutions ont pu être trouvées pour les personnes concernées.

Quand je repense à mes onze années passées dans ma fonction de médiatrice, je constate que les conflits ne sont devenus ni moins nombreux ni moins complexes. Les institutions font face à de multiples exigences, qui se traduisent par un travail administratif accru, lequel réduit d'autant le temps disponible pour les soins et l'assistance. Ces griefs, formulés aussi très souvent par les proches, n'ont cessé de s'amplifier au fil des ans. Pourtant, ce sont ces mêmes proches qui exigent des prestations d'une qualité de plus en plus pointue ainsi qu'une information et une documentation complètes. Les exigences des personnes nécessitant des soins à l'égard de celles devant assurer leur encadrement sont élevées, au point quelquefois que les institutions estiment ne pas être en mesure de les satisfaire. En raison des mesures d'économie mises en œuvre, il est probable que ce conflit devienne encore plus aigu, étant donné que les institutions doivent utiliser leurs ressources avec discernement et qu'elles vont devoir mettre de plus en plus des limites à leurs prestations. Le fait que les institutions assurant la prise en charge des personnes âgées déclarent avoir de plus en plus de difficultés à trouver du personnel qualifié pour assurer les soins constitue également un problème. Le marché du travail ne s'est pas amélioré de manière significative au cours de la dernière décennie.

Dans le domaine des adultes gravement handicapés, j'ai dû constater à de multiples reprises qu'il n'existe aucun «marché d'institutions» et que lorsqu'elles sont insatisfaites, les personnes handicapées concernées n'ont souvent pas la possibilité de changer d'institution. Cette situation peut avoir pour effet que les personnes handicapées et leurs proches se sentent complètement prisonniers du système et n'osent pas défendre leurs droits.

L'Office de médiation peut contribuer ici à mettre en place une plate-forme permettant de formuler des critiques constructives et encourager les personnes concernées à se battre pour leur bien-être.

Je remercie les personnes concernées, les proches, les directions des homes et les autorités responsables pour leur collaboration constructive durant ce semestre. Je tiens à remercier aussi de tout cœur l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices travaillant dans le domaine du troisième âge, de l'encadrement et des homes, qui contribuent dans une large mesure au bien-être des personnes âgées et handicapées.

Je remercie également les collaborateurs et collaboratrices de la Direction de la santé publique et de la prévoyance sociale pour les excellents contacts que nous avons eus une fois de plus au cours de ce semestre.

J'ai été aidée dans ma tâche par le Conseil de fondation de l'Office de médiation, que je tiens à remercier du fond du cœur pour son agréable collaboration. Je souhaite bonne chance à Madame Kathrin Kummer, qui me succède dans la fonction de médiatrice.

Mes remerciements les plus vifs, je les adresserai à toutes les personnes en quête de conseils qui m'ont accordé leur totale confiance pendant toutes ces années et qui m'ont permis ainsi de faire mon travail de médiatrice dans la gestion des conflits. Une collaboration constructive de toutes les personnes impliquées est indispensable si l'on veut obtenir des changements positifs.

Berne, le 9 septembre 2013