

Rapport de la médiatrice pour l'année 2015

1. Les chiffres

1.1 Demandes de renseignements juridiques/conseils et conciliations

Mois	Troisième âge		Enfance / adolescence		Adultes handi-capés		Domaine privé / Spitex		Toutes les catégories	
	Cas	Heures	Cas	Heures	Cas	Heures	Cas	Heures	Cas	Heures
Janvier	17	14.55	2	4.90	3	1.50	6	2.70	28	23.65
Février	22	19.65	1	2.70	4	3.65	1	2.10	28	28.10
Mars	16	20.12	1	1.45	11	13.80	2	2.10	30	37.47
Avril	19	19.75	4	2.60	10	4.10	2	1.55	35	28.00
Mai	15	16.25	0	1.60	12	6.00	0	0.10	27	23.95
Juin	18	19.65	3	4.75	6	5.50	3	0.40	30	30.30
Juillet	21	14.35	1	5.35	5	4.70	1	0.50	28	24.90
Août	23	24.15	4	6.10	6	11.20	0	0.70	33	42.15
Septembre	17	27.40	7	10.65	8	5.15	0	0.50	32	43.70
Octobre	23	22.90	2	4.45	12	9.85	1	0.75	38	37.95
Novembre	10	15.20	1	7.05	7	12.10	1	2.65	19	37.00
Décembre	10	12.30	2	2.20	10	13.15	1	1.40	23	29.05
TOTAL	211	226.27	28	53.80	94	90.70	18	15.45	351	386.22

1.2 Conciliations

Mois	Troisième âge	Enfance / adolescence	Adultes handi-capés	Domaine privé / Spitex	Toutes les catégories
Janvier	3	0	0	0	3
Février	1	1	0	1	3
Mars	3	0	0	0	3
Avril	0	0	0	0	0
Mai	2	0	0	0	2
Juin	3	1	1	0	5
Juillet	0	0	0	0	0
Août	1	1	1	0	3
Septembre	3	1	0	0	4
Octobre	0	0	1	0	1
Novembre	3	1	1	0	5
Décembre	2	0	0	0	2
Total	21	5	4	1	31

1.3 Cas par catégorie

	Troisième âge	Enfance / adolescence	Adultes handicapés	Domaine privé / Spitex	TOTAL
Tarifs / coûts / classifications	18	1	8	5	32
Assurances sociales	9	1	2	1	13
Soins et assistance	33	1	9	1	44
Droits des patients	9	2	6	0	17
Droit de protection des enfants et des adultes	7	3	9	4	23
Droit du travail / situation de travail	49	10	31	4	94
Questions contractuelles	69	4	14	2	89
Agressions, abus, violences autres que sexuelles	7	3	4	0	14
Agressions, abus, violences sexuelles	1	2	6	0	9
Autres	9	1	5	1	16
TOTAL	211	28	94	18	351
Dont conciliations	21	5	4	1	31

En 2015, 351 personnes se sont adressées à l'Office bernois de médiation (384 en 2014) pour recevoir de l'aide. Dans 31 de ces cas, une médiation a été organisée entre les parties (41 en 2014). Dans les autres cas, la médiatrice a fourni des conseils et des informations juridiques. La médiatrice a consacré au total 386,22 heures de travail (431,86 en 2014) à sa mission. En moyenne, la médiatrice a donc travaillé 1,10 heure sur chaque cas (1,12 heure en 2014), le temps de traitement variant fortement d'un dossier à l'autre. De nombreux cas ont pu être réglés avec un ou deux entretiens téléphoniques; quelques cas ont nécessité en revanche un accompagnement de plus longue haleine de la personne en quête d'assistance, des contacts avec d'autres parties prenantes et des entretiens dans les locaux de l'Office ou des visites à des institutions.

Comme les années précédentes, le troisième âge est en tête de liste en termes chiffrés en 2015, avec 211 cas (232 en 2014). Le nombre de cas impliquant des adultes handicapés, 94 en l'occurrence, est resté plus ou moins constant (99 en 2014). Les cas enregistrés dans le domaine de l'enfance et de l'adolescence (28; 35 en 2014) ainsi que dans le domaine privé / Spitex (18; 18 en 2014) ont été nettement moins nombreux que dans les deux groupes mentionnés ci-avant.

À l'instar du nombre de cas, c'est également, sans surprise, dans le domaine du troisième âge (21; 32 en 2014) que l'on a relevé le plus grand nombre de conciliations, suivi de celui des adultes handicapés, avec 4 cas (5 en 2014). Comme pour le nombre de cas, le domaine de l'enfance et de l'adolescence et le domaine privé / Spitex a également produit un moindre nombre de conciliations, à savoir 5 (une seule en 2014) et une seule (3 en 2014) respectivement.

Les thèmes les plus courants concernaient des questions liées au droit du travail avec 94 cas (109 en 2014), suivies de près par les dossiers relatifs à l'aspect contractuel des différentes formes d'hébergement (89; 103 en 2014). Parmi les sujets les plus fréquemment abordés figurent la résiliation mais aussi des questions de détail telles que la dis-

inction entre la pédicure ordinaire et la pédicure médicale dans le troisième âge. 44 demandes d'aide (45 en 2014) avaient essentiellement trait aux soins et à l'encadrement. 32 cas (27 en 2014) portaient sur les questions liées aux tarifs, aux coûts et aux classifications, 14 ont nécessité des conseils par rapport à des agressions autres que sexuelles (24 en 2014) et 9 avaient trait à des agressions sexuelles, comme l'an dernier.

2. Autres thèmes et événements

En mars, la médiatrice a donné une conférence sur le thème des dérapages des patientes et patients à l'égard du personnel au centre de revalidation bernois Heiligenschwendi et une autre sur le thème du comportement à adopter à l'égard du harcèlement et de la violence, cette fois, à la Nathalie-Stiftung. Ces deux conférences s'inscrivaient dans la formation continue des collaborateurs.

Au mois de mars toujours, la médiatrice a pu approfondir ses contacts avec les dirigeants des institutions affiliées à Socialbern lors d'un cours donné dans le cadre de l'assemblée des délégués de l'organisation.

Au mois d'août, elle a présenté un exposé au SSP, groupe personnes assurant des soins de longue durée, sur le thème de la «résolution des conflits entre les personnes assurant des soins de longue durée, les membres de la famille et les résidentes et résidents» et s'est exprimée dans le cadre de la consultation sur le rapport relatif à la politique en matière de handicap du canton de Berne en 2016.

En septembre, elle a répondu à l'invitation du service social de la ville de Thoune pour y présenter l'Office de médiation aux collaborateurs du service. Le même mois, au home de Zollikofen, elle a présenté un exposé sur le mandat pour cause d'inaptitude et les directives anticipées du patient devant un public constitué de résidents et de proches. Enfin, en novembre, elle a présenté l'Office de médiation à des collaborateurs ecclésiastiques dans le domaine du troisième âge et à des bénévoles assurant les visites à domicile à la Petruskirche de Berne et les a informés en particulier sur les dérapages et la violence domestiques chez les seniors.

En 2015, il est apparu en particulier qu'un nombre croissant de demandes d'aide émanaient de personnes touchées par des mesures judiciaires dans le domaine de la protection de l'enfance et étaient dès lors en conflit avec l'APEA (retrait du droit de garde des parents notamment). L'Office bernois de médiation pour les questions du troisième âge, de l'encadrement et des homes n'est pas compétent dans de tels conflits et il n'existe pas encore d'autres offices de médiation.

La composition du Conseil de fondation a également changé en 2015: suite au retrait du représentant et président de Socialbern, Jürg Jakob, le Conseil de fondation perd un membre extrêmement compétent et engagé. Avec l'arrivée d'Ueli Affolter, directeur de la même organisation, la continuité et l'engagement en faveur des personnes concernées continueront néanmoins à être garanties dans le futur.

Berne, le 24 mars 2016

Dr Kathrin Kummer
Médiatrice