

Nouvel organe de médiation pour les patient·e·s

Franziska Fausch La Fondation Organisation suisse des patients (OSP) reçoit les plaintes de patient·e·s qui ont vécu des expériences difficiles avec des prestataires de soins et qui cherchent conseil. La Commission d'éthique et de recours de l'ASE (CER) traite les plaintes provenant des membres de l'association ou de leurs patient·e·s. Depuis quelque temps déjà, la CER a émis le souhait d'avoir du soutien de la part d'un centre de compétence externe.

Susanne Gedamke est directrice de l'OSP, une fondation d'utilité publique, depuis deux ans et demi. Gabriella Zehnder est membre de l'ASE et fait partie de la Commission d'éthique et de recours (CER) depuis quatre ans. Toutes deux connaissent les questions qui préoccupent les patient·e·s et les représentant·e·s des professions de la santé lorsqu'un traitement ne se déroule pas comme souhaité.

La CER est consultée environ dix fois par an. Régulièrement, elle se trouve confrontée à des demandes qui dépassent ses capacités et ses connaissances. En septembre 2022, des représentant·e·s de l'OSP et de l'ASE ont discuté des possibles synergies. A compter du 1^{er} janvier 2023, l'OSP prend en charge les plaintes formulées par les patient·e·s à l'encontre des ergothérapeutes.

«Ergothérapie»: M^{me} Zehnder, quelle fonction remplit la Commission d'éthique et de recours?

Gabriella Zehnder: La Commission d'éthique et de recours traite les demandes et plaintes en lien avec le code de déontologie de l'ASE. Ce code de déontologie a été adopté lors de l'assemblée des délégué·e·s en mai 2011, suite une large procédure de consultation. En outre, la CER a pour mission d'informer et de sensibiliser les membres sur le code de déontologie.

Pouvez-vous nommer des situations typiques pour des plaintes des patient·e·s?

GZ: Il s'agit souvent de patient·e·s, ou de leurs proches, qui se plaignent du comportement non professionnel des ergothérapeutes, ou qui ont des questions sur les méthodes de traitement ou sur les factures. Toujours plus d'ergothérapeutes posent des questions sur la façon de se comporter de manière éthique et correcte.

Les plaintes proviennent-elles toujours des ergothérapeutes ou aussi directement des patient·e·s?

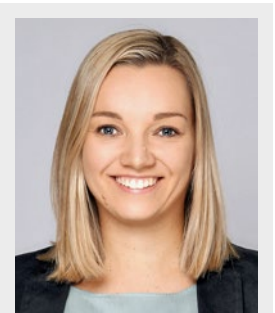
GZ: Sur le site Internet de l'ASE, on trouve un formulaire en ligne qui permettait jusqu'à présent aux patient·e·s de s'adresser directement au CER; cette possibilité a d'ailleurs été utilisée à plusieurs reprises.

M^{me} Gedamke, quelles prestations l'OSP propose-t-elle?

Susanne Gedamke: L'OSP propose des conseils aux patient·e·s concernant leur traitement et leur accompagnement dans le système de santé. Nous distinguons conseil direct et indirect. Le conseil direct signifie que les patient·e·s peuvent nous contacter immédiatement. En règle générale, les client·e·s fixent un rendez-vous de trente minutes sur le site Internet ou par téléphone. Le conseil se fait par téléphone ou par vidéoconférence, parfois sur place aussi. Le conseil indirect est un domaine de prestation relativement important de l'OSP: Lorsque de nombreux éléments laissent penser que le traitement ne s'est pas déroulé correctement, nous procédons à une investigation médicale préalable. Cela signifie que les patient·e·s, leur avocat·e ou leur assurance de protection juridique nous demandent de chercher s'il y a eu une erreur de traitement d'un point de vue juridique. C'est une sorte de «travail de détective». Nous recevons le dossier complet du·de la patient·e et contrôlons les informations sur des points précis qui pourraient révéler une erreur de traitement, bien entendu en collaboration avec le·la patient·e concerné·e.

Pouvez-vous fournir des exemples concrets de préoccupations traitées par l'OSP?

SG: Les préoccupations sont diverses et variées sur le plan thématique. Dans la plupart des cas, il s'agit de la gestion de conflits: les patient·e·s supposent qu'il y a eu une erreur de traitement et nous demandent de procéder à une investigation. Nous avons souvent des questions sur l'orientation à prendre: à qui puis-je m'adresser si j'ai besoin d'un deuxième avis? Que



Susanne Gedamke
Directrice OSP
susanne.gedamke@spo.ch



Gabriella Zehnder
Ergothérapeute dipl. ES
gzehnder@magnet.ch

puis-je faire en cas de mauvaise facturation? Souvent il s'agit surtout d'écouter respectivement d'être entendu. Il arrive fréquemment que les patient-e-s ne se sentent pas pris-e-s au sérieux par le-la professionnel-le, auquel cas il n'est pas nécessaire de procéder à une investigation médicale.

A compter du 1^{er} janvier 2023, l'OSP prend en charge les plaintes formulées par les patient-e-s à l'encontre d'ergothérapeutes membres de l'ASE. Pourquoi cet organe de médiation est-il nécessaire?

SG: Aussi bien pour les patient-e-s que pour les professionnel-le-s, cela peut s'avérer très utile lorsqu'un-e professionnel-le non impliqué-e dans le traitement prend position sur un événement. L'indépendance de nos conseils joue un rôle très important aux yeux des client-e-s. A l'inverse c'est aussi un soulagement pour les professionnel-le-s lorsqu'ils-elles peuvent conseiller de s'adresser à nous en cas de conflit. En général, cela permet d'éviter que la situation se dégrade encore plus. Et si quelque chose de grave s'est passé, nous avons la possibilité de suivre l'affaire dans l'intérêt du-de la patient-e. Pour ce faire, nous pouvons nous appuyer sur un très grand réseau de médecins spécialisé-e-s et d'avocat-e-s.

L'indépendance de nos conseils joue un rôle très important aux yeux des client-e-s.

Pourquoi l'OSP est-elle une bonne partenaire pour l'ASE?

SG: Une collaboration avec une organisation telle que l'OSP montre que l'ASE mise sur une culture transparente de l'erreur. On doit toujours garder à l'esprit que les erreurs peuvent arriver dans le domaine de la santé, comme dans d'autres systèmes. Ce qui joue un rôle décisif, c'est la façon de gérer ces erreurs. Si les prestataires acceptent que les plaintes soient adressées à une organisation indépendante, ils-elles montrent qu'ils-elles savent gérer les erreurs de façon ouverte et constructive, ce qui profite finalement aux patient-e-s.

Comment les plaintes arrivent-elles à l'OSP?

SG: Les patient-e-s nous contactent lorsqu'ils-elles ont l'impression que quelque chose s'est mal passé. Ils-elles peuvent simplement prendre un rendez-vous. La différence dans le cas d'une coopération avec un organe de médiation comme le notre est uniquement au niveau du financement, car l'ASE finance une partie des conseils.

Que se passe-t-il avec ces plaintes?

SG: En cas d'incidents graves, nous faisons suivre directement à l'ASE les plaintes sous forme anonymisée. Nous faisons sinon un reporting régulier du nombre de plaintes adressées et des thèmes traités.

Quels avantages une communication auprès de l'OSP a-t-elle par rapport à une plainte adressée à la CER?

GZ: Le fait que les membres de la CER travaillent à titre bénévole peut allonger le temps de traitement de la plainte. L'OSP est un centre de compétence qui dispose des ressources correspondantes pour gérer les demandes et plaintes dans les délais et de façon complète.

SG: Le traitement des plaintes constitue le cœur de notre activité. Nos conseiller-ère-s ont une très grande expérience des demandes des client-e-s et peuvent évaluer, en cas de doute, la bonne procédure à suivre, par exemple s'il est judicieux ou non de poursuivre une plainte. L'autre différence de taille est que l'OSP est une organisation indépendante.

Où pourriez-vous voir des inconvénients?

GZ: Les questions liées au code de déontologie de l'ASE ne sont pas traitées à l'OSP, il faut donc veiller à ce que la collaboration fonctionne bien et que les conseiller-ère-s de l'OSP consultent la CER lorsque les actes professionnels des thérapeutes sont remis en question.

SG: Lorsque nous mettons en place un organe de médiation avec des prestataires, nous veillons à bien communiquer. Le fait que les patient-e-s nous contactent (ou pas) ne dépend pas du nombre d'erreurs mais de la notoriété de notre offre. Lorsque les prestataires présentent à leurs patient-e-s de la possibilité d'un conseil par l'OSP, l'offre est généralement sollicitée. Certaines réticences se font sentir notamment de la part de médecins qui hésitent à adresser leurs patient-e-s à l'OSP. Cela s'explique par le fait que l'OSP peut soutenir les patient-e-s dans un processus juridique en cas d'erreur significative au cours du traitement. Ces réticences ne sont toutefois pas justifiées car, en règle générale, nous veillons à calmer la situation plutôt qu'à encourager les patient-e-s à emprunter la voie juridique, utilisée en dernier recours.

Qu'en est-il lorsque les membres de l'ASE se plaignent de collègues de travail?

GZ: Les demandes et plaintes des membres de l'ASE à l'encontre de membres de l'ASE sont traitées comme avant à la CER. La question de savoir si une externalisation au sens d'un organe de médiation externe doit avoir lieu à plus long terme est actuellement en discussion.

SG: Exactement. Pour l'instant, nous n'envisageons pas cette forme de conseil et sommes exclusivement responsable pour le conseil aux patient-e-s.

M^{me} Zehnder, cette prestation est-elle à disposition de tou-te-s les ergothérapeutes ou seulement des membres de l'association?

GZ: Cette prestation est mise à disposition de tou-te-s les ergothérapeutes, membres ou non de l'ASE. Et peu importe que la plainte soit adressée à l'encontre d'un-e ergothérapeute membre ou non membre de l'ASE.

M^{me} Gedamke, les prestations de l'OSP sont payantes. Comment l'ASE participe-t-elle concrètement aux frais?

SG: L'ASE finance chaque année huit conseils à trente minutes de patient-e-s en ergothérapie.

Quand dresserez-vous un premier bilan?

SG: Nous avons convenu d'entretenir un lien étroit durant la phase pilote en cours et d'échanger très régulièrement sur les plaintes.

GZ: En outre, il est prévu de faire une réunion par an, à laquelle participera la secrétaire générale de l'ASE, la présidente de l'OSP et des représentant-e-s de la

CER. Je pense qu'une évaluation et un premier bilan seront nécessaires fin 2023.

SG: Ce bilan montrera si et sous quelle forme l'offre a été utilisée, et si elle doit être poursuivie.

Informations et contact OSP:

OSP Organisation Suisse des Patients
+41 44 252 54 22
info@spo.ch

Informations et contact CER:

www.ergotherapie.ch > associations >
commission d'éthique et de recours

Articolo in italiano: www.ergotherapie.ch > zone pour les membres > journal > numéros o direttamente via codice QR:



© Adobe Stock



Lorsque les patient-e-s et leurs proches sont confronté-e-s à des questions concernant un traitement, les conseiller-ère-s de l'OSP apportent leur soutien et servent comme médiateur-trices.