

# Point de contact externe en cas de manquements

**Franziska Fausch** A compter du 1<sup>er</sup> octobre 2023, la Fondation Organisation suisse des Patients OSP réceptionne le signalement de professionnel·le·s de la santé sur les manquements observés chez des ergothérapeutes. Les patient·e·s peuvent déjà s'adresser à ce service de médiation depuis le début de l'année. La nouvelle réglementation a pour avantage que les signalements délicats sont contrôlés par des spécialistes externes indépendant·e·s et que l'anonymat vis-à-vis de l'employeur et des collègues de travail est entièrement respecté. Cette offre très accessible a pour objectif de donner plus de transparence dans les temps concernant les défaillances.



**Franziska Fausch**  
Rédactrice «Ergothérapie»

Lorsque des ergothérapeutes observent un comportement défaillant chez un·e collègue de travail, se pose vite la question de savoir ce qu'il est possible de faire avec ce constat. Parfois la situation se règle en interne. Si tel n'est pas le cas, il y a besoin d'un point de contact adapté. Jusqu'à présent, il s'agissait de la Commission d'éthique et de recours (CER) de l'ASE. Mais depuis quelques années, les demandes se sont considérablement complexifiées. En même temps, la CER a beaucoup moins de ressources en personnel, ce qui nécessite depuis longtemps déjà une nouvelle orientation de cette instance. L'ASE a donc décidé de mandater l'Organisation suisse des Patients OSP en tant que point de contact externe professionnel pour la gestion des signalements de professionnel·le·s de la santé.

## Premier point de contact en cas de dysfonctionnement

L'Organisation suisse des Patients OSP est une fondation d'intérêt général, financièrement et politiquement indépendante qui œuvre depuis plus de 40 ans au sein du système de santé suisse pour conseiller les patient·e·s et faire entendre leur voix. Depuis une année maintenant, l'OSP réceptionne, outre les demandes de patient·e·s, les signalements des professionnel·le·s de santé en cas de dysfonctionnements dans les systèmes de santé. L'OSP garantit l'anonymat de toutes les personnes qui effectuent cette démarche et discute en dialogue avec les institutions ou associations des mesures à prendre afin d'enquêter sur les dysfonctionnements signalés. L'OSP tient à souligner que le point de contact agit positivement sur la sécurité des patient·e·s et sur la qualité des traitements.

## Domaines de risque

Si des manquements et dépassements de limite systématiques de la part de professionnel·le·s de la santé

ne sont pas rendus transparents à temps, cela peut s'avérer particulièrement néfaste pour les patient·e·s. C'est ce qu'ont montré divers incidents dans les hôpitaux suisses qui ont par la suite été révélés au grand jour par des lanceurs d'alerte. Outre les dommages causés aux patient·e·s, la confiance dans le système de santé est également mise à mal car les patient·e·s s'en remettent entièrement aux professionnel·le·s de la santé. Des manquements et dépassements de limite peuvent arriver dans le quotidien thérapeutique et concernent, en particulier mais pas seulement, les domaines suivants:

- mise en danger du bien-être du·de la patient·e: problèmes systématiques dans les procédures, style de gestion hiérarchique, incitations financières, etc.;
- finances: honoraires, frais et indemnisation variable des professionnel·le·s, dons financiers/cadeaux de façon générale;
- intégrité personnelle: sexisme, racisme, harcèlement, discrimination de collaborateur·rice, intégrité des patient·e·s;
- secret professionnel: respect de la confidentialité concernant les patient·e·s pendant les rapports de travail et après la fin du contrat.

Par principe, tout acte ressenti par les professionnel·le·s (ou les patient·e·s/client·e·s, cf. encadré p. 17) comme un dysfonctionnement peut être signalé. L'OSP recommande de signaler les observations faites aussi en cas de doute. Elle pourra ensuite décider avec la personne qui a fait le signalement si l'état des choses est préoccupant ou pas.

## Déroulement d'un signalement

L'OSP met à disposition un site Internet spécifique dédié aux signalements (cf. à droite) qui est directement relié à une banque de données cryptée et ga-

rantit ainsi un traitement des signalements conforme à la protection des données. Les signalements peuvent venir de toutes les régions de la Suisse, et être formulés en français, en allemand ou en italien. Les professionnel-le-s doivent indiquer leur identité à l'OSP afin de permettre un contrôle sérieux du signalement et d'éviter tout abus. L'OSP garantit en échange la protection totale de l'anonymat de la personne effectuant le signalement vis-à-vis de toute tierce personne. A la bonne réception du signalement, l'OSP s'assure lors d'un entretien téléphonique que les informations reposent sur des bases fondées. Etant donné la neutralité absolue de l'OSP, cette dernière ne fait qu'enregistrer les informations (ou les informations demandées) et ne prodigue aucun conseil. Enfin, les collaborateur-ric-e-s contrôlent que le signalement est plausible. Si nécessaire, ils-elles recherchent des informations complémentaires avant de passer à l'étape supérieure.

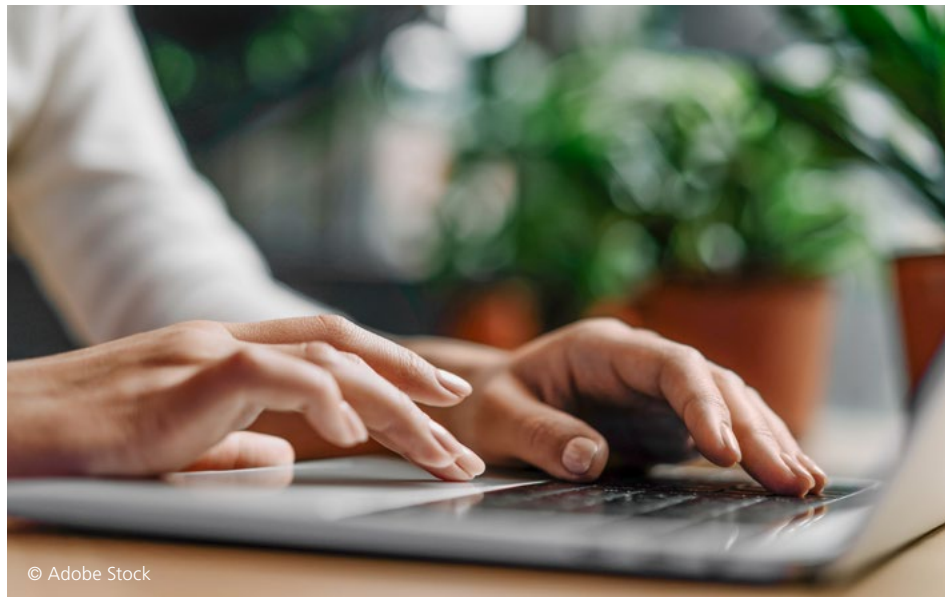
Si le signalement est considéré comme pertinent, le secrétariat général et la CER (dans le cas de l'ASE) sont contactés et les mesures nécessaires engagées. Le procès-verbal de l'appel téléphonique ainsi que le signalement sont anonymisés pour tout usage externe; il est impossible de déduire l'identité de la personne ayant effectué le signalement. Cette protection de l'anonymat augmente les chances d'identifier les dysfonctionnements et d'y contrevenir.

### Avantages convaincants

Un point de contact externe présente des avantages pour le moins convaincants: d'une part, la gestion des risques est améliorée car les lacunes sont reconnues à temps et des mesures (préventives) peuvent être mises en place. D'autre part, il est ainsi possible d'éviter de mettre en péril la réputation des institutions ou groupes professionnels concernés puisque des informations critiques sont connues suffisamment tôt et utilisées à bon escient. Un point de contact indépendant n'ayant aucun lien organisationnel avec l'association ou l'institution renvoie l'image d'une culture d'entreprise/d'association ouverte. Si un signalement révèle des dépassements de limite non négligeables, des actions en justice adaptées peuvent être engagées, avec les mesures correspondantes. L'Organisation suisse des Patients OSP est non seulement gage de fiabilité et de neutralité mais présente aussi l'avantage d'être intégrée dans le système de santé, permettant ainsi de comprendre les informations dans le quotidien thérapeutique.

Remarque: cet article a été rédigé en collaboration avec l'Organisation suisse des Patients OSP.

**Faire un signalement:** [www.spo-meldestelle.ch](http://www.spo-meldestelle.ch)



© Adobe Stock

Les signalements de manquements peuvent être réalisés sur un site Internet destiné à cet effet, aisément accessible et conforme à la protection des données.

### LA FONDATION ORGANISATION SUISSE DES PATIENTS OSP

L'Organisation suisse des patients OSP, sise à Zurich, conseille et informe les patient-e-s, les assuré-e-s et personnes en bonne santé sur les thèmes de la maladie, de la santé et de la prévention. La fondation est financièrement et politiquement indépendante et s'engage dans le système de santé suisse pour les droits des patient-e-s. Les collaborateur-ric-e-s de l'OSP disposent de connaissances professionnelles dans les domaines des soins et de la médecine (dentaire) ainsi que d'un grand réseau de professionnel-le-s du domaine de la santé et de juristes spécialisé-e-s dans la défense des patient-e-s.

#### Fondation Organisation suisse des Patients OSP

Häringstrasse 20  
8001 Zurich  
[www.spo.ch](http://www.spo.ch)

**Organe de médiation pour les patient-e-s:** dans l'édition 2|23, l'ASE a informé de l'existence du nouvel organe de médiation pour les patient-e-s au sein de l'Organisation suisse des Patients OSP qui, depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, enregistre les plaintes des patient-e-s à l'encontre d'ergothérapeutes.



**Commission d'éthique et de recours de l'ASE:** informations et contact sur [ergotherapie.ch](http://ergotherapie.ch) > Association > Commission d'éthique et de recours ou directement via le code QR

La versione italiana dell'articolo sarà pubblicata nel numero di novembre dell'«Ergotherapie».