



# Règlement du service de médiation de la FSSF à l'intention des clientes des sages-femmes indépendantes (sfi)

## 1. Service de médiation

La FSSF met à disposition un service de médiation, qui sert de médiateur - en cas de besoin - entre les sages-femmes indépendantes membres de la FSSF et leurs clientes. Cette prestation est disponible en allemand et en français, et peut éventuellement aussi être dispensée en italien et en anglais.

La cliente formule ses griefs au moyen d'une plainte et demande une médiation.

Le service de médiation prend contact avec les parties concernées dans un laps de temps de 3 jours ouvrables à compter de la réception de la plainte.

Une plainte est en soi une information concernant des points faibles. Elle peut servir à favoriser des mesures en vue d'améliorations.

Si une cliente veut seulement se plaindre d'une prestation effectuée par la sage-femme indépendante concernée, elle peut le faire auprès du comité de la section correspondante.

## 2. Buts

- reconnaître le problème de la cliente
- soutenir la femme et la sage-femme dans la résolution du problème  
identifier les problèmes et les causes d'insatisfaction pour permettre à la sage-femme et à la FSSF de mettre en œuvre des mesures d'amélioration ciblées de la qualité
- prendre en charge les conflits de manière directe et professionnelle
- gérer les conflits au sein de la FSSF
- éviter la reproduction de problèmes similaires

## 3. Tâches du service de médiation

Le service de médiation écoute, tire au clair, sert de médiateur et conseille. Il permet d'entendre toutes les personnes concernées et traite celles-ci de manière égale, sans jugement de valeur. Il ne juge pas et soutient les personnes concernées afin qu'elles puissent trouver une solution ou une conclusion à la situation.

Il s'agit de clarifier les malentendus, d'aplanir les difficultés et de viser si possible une solution extrajudiciaire.

L'intervention de la référente du service de médiation est limitée à 5 heures de travail maximum. Si la cliente a besoin de davantage d'aide, le service de médiation peut l'aiguiller vers d'autres services appropriés.

Toutes les informations sont traitées de façon absolument confidentielle. Les noms ne sont mentionnés que dans le cercle des personnes concernées.

#### **4 . Information concernant le service de médiation**

Une information concernant le service de médiation figure sur le site internet de la FSSF et des sections, ainsi que sur la liste d'adresses des sfi de toute la Suisse.

Les sections communiquent aussi l'adresse du service de médiation dans leurs propres informations internes.

Les sages-femmes sont tenues de donner des informations concernant le service de médiation à leurs clientes. Pour ce faire, elles peuvent utiliser la feuille *informations concernant le service de médiation* du site internet de la FSSF.

Toutes les sages-femmes indépendantes reçoivent l'aide-mémoire *réception des plaintes*. En cas de questions concernant la gestion des plaintes, elles peuvent s'adresser au service de médiation.

#### **5 . Fonctionnement du service de médiation**

1. En cas de problème pour lequel elles ne peuvent OU ne veulent pas s'adresser à leur sage-femme, les clientes peuvent s'adresser par écrit ou par e-mail au service de médiation. Elles peuvent aussi s'annoncer par écrit pour prendre rendez-vous pour un entretien.
2. Le service de médiation confirme la réception de la plainte dans un laps de temps de trois jours ouvrables, et communique également dans quel délai la référente du service prendra contact, par e-mail ou courrier postal.
3. La référente du service de médiation prend contact avec la cliente, tire au clair les questions qui se posent et discute de la suite à donner. Un entretien personnel peut être fixé en cas de besoin.
4. Le service de médiation informe la sage-femme au sujet de la plainte et la prie de prendre position.
5. Si le service de médiation juge nécessaire de consulter d'autres documents, il demande pour cela une autorisation écrite à la cliente.
6. Si la cliente souhaite expressément que la sage-femme ne soit pas au courant de la plainte, le service de médiation lui enjoint de s'adresser à la section de la sage-femme afin d'y déposer sa plainte.
7. Selon la situation, le service de médiation organise des entretiens pour permettre à la cliente et à la sage-femme de communiquer directement, sous la médiation dudit service.
8. Toutes les personnes concernées reçoivent un rapport final écrit de la part du service de médiation.
9. Cette prestation est gratuite pour les clientes et les membres de la FSSF.

## 6. Collaboration service de médiation/FSSF

A la fin de la médiation, le service de médiation établit un rapport anonymisé à l'intention de la chargée de qualité et de la secrétaire générale de la FSSF dans le cadre du management de la qualité.

Si le service de médiation a connaissance - dans le cadre de ses activités - de dommages graves à l'éthique professionnelle ou à l'image et aux intérêts de la FSSF, il va demander à la cliente d'en informer le comité de section. Dans les cas où le service de médiation constate une mise en danger de la mère ou de l'enfant par la sage-femme, il est en droit d'en informer le comité de section concerné. Il transmet si nécessaire les documents au comité de section concerné.

## 7. Devoirs de la sage-femme indépendante

Les sages-femmes indépendantes prennent la responsabilité d'informer par oral ou par écrit leurs clientes de l'existence du service de médiation. Elles s'engagent aussi à aborder les conflits de manière constructive, à coopérer avec le service de médiation de la FSSF et à participer au besoin aux entretiens avec la cliente au siège du service de médiation.

## 8. Le service de médiation n'est pas approprié

- pour des critiques positives (celles-ci peuvent être adressées directement à la sage-femme!)
- pour les plaintes lors de conflits avec des sages-femmes non-membres de la FSSF
- pour des plaintes de la part de sages-femmes
- pour les questions en rapport avec la facturation aux caisses-maladie (qui sont traitées par l'*Ombudsman de l'assurance-maladie sociale*)
- pour s'occuper des affaires déjà pendantes auprès de tribunaux ou d'autres autorités
- pour faire valoir des réclamations ne s'adressant pas à une sage-femme indépendante.
- pour le conseil juridique aux clientes

Berne, le 20 janvier 2011, D. Güttinger secrétaire générale de la FSSF, E. Benninger chargée de qualité de la FSSF, G. Meister service de médiation, K. Kummer juriste de la Fédération