

## Les tâches du service de médiation hospitalière\*

### Réception des réclamations

- Par téléphone 032 331 24 24
- Par fax 032 331 36 92
- Par courriel
- Par courrier postal
- Audition après annonce par téléphone

### Critères d'entrée en matière

- En principe compétent, sauf dans les cas suivants:
- Lorsqu'une procédure judiciaire est en cours.
  - Implication LAMal, LCA, SUVA, OPAH.
  - Lorsque seul le contrat médical est concerné
  - Lorsqu'un service de médiation hospitalière interne a déjà été saisi

Entrée en matière	Non-entrée en matière sans autre examen	Transmission:
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <b>Conseil par téléphone</b></li> <li>➤ <b>Entretien de conseil (téléphone/séance)</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proposition de solutions de conciliation</li> <li>• Office d'intermédiaire</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Brève motivation: non compétence ou prescription</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Service de médiation spécialisé</li> <li>➤ Bureau d'expertises extrajudiciaires de la FMH</li> <li>➤ Services d'accueil ou de médiation internes des hôpitaux</li> </ul>

Conseil par téléphone	Entretien de conseil	
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Situation juridique</li> <li>➤ Prochaines étapes</li> <li>➤ Établissement d'un rapport final</li> </ul>	<p>Proposition de solutions de conciliation (art. 9 OSH)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Information sur la situation juridique</li> <li>• Information sur les hôpitaux dans le canton de Berne</li> <li>• Recherche du dialogue avec les patients et les prestataires</li> <li>• Réunion des pièces du dossier</li> <li>• Négociations de conciliation</li> <li>• Élaboration et proposition de solutions de conciliation</li> <li>• Établissement d'un rapport final ou intervention en qualité d'intermédiaire (voir colonne suivante)</li> </ul>	<p>Office d'intermédiaire (sur la base du processus de médiation) (art. 9 OSH)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Le conflit est-il déjà trop avancé?<sup>1</sup></li> <li>• Toutes les parties manifestent-elles un intérêt à l'intervention d'un intermédiaire?<sup>2</sup></li> <li>• Les parties peuvent-elles renoncer à leurs attentes?<sup>3</sup></li> <li>• L'intervention d'un intermédiaire est-elle dans l'intérêt général?<sup>4,5,6,7</sup></li> <li>• Intervention en qualité d'intermédiaire / médiation</li> <li>• Établissement d'un rapport final</li> </ul>

\* selon l'art 9 OSH, RSB 812.112, et la littérature sur le sujet («Ombuds-Mediation», Rolf Steiner & Andreas Nabholz, voir la bibliographie)

<sup>1</sup> Degré d'aggravation 6 (selon Glasl) pas encore dépassé?

<sup>2</sup> Toutes les parties font connaître séparément leur volonté de médiation et de coexistence pacifique future

<sup>3</sup> Aucune négociation ne peut porter sur des valeurs spirituelles ou culturelles ainsi que sur des orientations stratégiques

<sup>4</sup> Les intérêts en jeu dépassent le cadre purement privé?

<sup>5</sup> Limites du principe de légalité: dans le cadre légal? L'objet du litige est-il négociable?

<sup>6</sup> Présence évidente d'une injustice criante? Atteinte aux droits fondamentaux (art. 7 à 36 Cst.)?

<sup>7</sup> Le résultat peut-il être généralisé?