

JdJ 25.01.08

Une médiatrice est désormais à l'écoute des patients jurassiens

Claire Jeannerat

«Aujourd'hui déjà j'ai transmis une plainte à la commission. Et hier j'ai reçu un appel qui aurait pu être adressé à la médiatrice.» Dans le Jura comme ailleurs, tout ne va pas toujours pour le mieux dans le meilleur des mondes de la santé, le médecin cantonal Jean-Luc Baierlé peut en témoigner, lui qui «par défaut» reçoit une bonne partie des doléances des patients. Ou plutôt «recevait». Car désormais les patients jurassiens peuvent faire entendre leur voix auprès d'une médiatrice, le D^r Daphné Berner, et d'une commission de surveillance des droits des patients, qui a tenu sa première séance hier matin à Delémont.

Pas pour des questions de factures

Tous les patients jurassiens (ou leurs proches) de tous les prestataires de soins du canton (l'Hôpital du Jura, les homes pour personnes âgées, les médecins en pratique privée, les physiothérapeutes, etc.) peuvent s'adresser à ces organes. «Pas pour des questions d'organisation du type «j'aurais voulu être hospitalisé ici plutôt que là», ni

pour des affaires de tarifs», précise d'emblée le ministre de la Santé Philippe Receveur. C'est uniquement des droits des patients qu'il s'agit ici, relatifs par exemple à l'information, au consentement libre et éclairé, aux directives anticipées, aux mesures de contrainte. Une brochure intitulée *L'essentiel sur les droits des patients* en fait l'inventaire assez complet.

Mais faut-il vraiment une médiatrice et une commission pour qu'un patient puisse discuter avec son médecin? Ne met-on pas du formalisme là où il ne devrait être question que de relations humaines? Le président des médecins jurassiens, le D^r Dominique Beeler, a un avis bien tranché sur la question (lire ci-dessous). Mais Philippe Receveur observe, lui, qu'«il y a souvent une peur, assez irrationnelle c'est vrai, d'entrer en conflit avec son thérapeute». La médiation se veut donc «un espace où pourra éclore ce que les gens gardent au fond d'eux».

«La médiation est le pivot du système»

Car c'est d'abord à la porte de la médiatrice que devra frapper



La médiatrice, D^r Daphné Berner, le ministre de la santé Philippe Receveur, la présidente de la commission de surveillance Sylvianne Liniger Odiet et le médecin cantonal Jean-Luc Baierlé (de gauche à droite) ont présenté hier les nouveaux instruments à disposition des patients jurassiens.

PHOTO ROGER MEIER

Des contrôles à l'hôpital

Un œil attentif sur la psychiatrie

■ Le traitement des plaintes n'est que l'une des missions de la commission de surveillance des droits des patients. Elle doit également édicter des directives et des recommandations à l'attention des hôpitaux et des établissements médico-sociaux (EMS), et faire des visites de contrôle dans ces lieux. «Dans ce ca-

dre, précise l'ordonnance cantonale, elle voue une attention particulière aux établissements à caractère psychiatrique.»

Une présidente et sept membres

■ Outre la présidente Sylvianne Liniger Odiet, juriste et greffière au Tribunal cantonal, la commission de surveillance des droits des patients se compose de Sandrine Lachat (représen-

tante des patients), D^r Michel Péniat, D^r Guilherme Wilson, Patricia Rebetz-Cortat (pour l'Hôpital du Jura), Jean-Michel Hofmann (pour les EMS), Catherine Farine (de Pro Infirmis) et Anne-Françoise Chappuis-Ourny (de l'Association Alzheimer). On peut s'adresser à elle via le Service de la santé, à l'adresse ci-dessus. (clj)

un patient s'il estime n'avoir pas été entendu par un prestataire de soins. «Beaucoup de situations découlent d'une incompréhension et peuvent se régler simplement», assure le D^r Berner, longtemps médecin cantonal à Neuchâtel et également juriste.

Proposer des solutions, mais pas des sanctions

«La médiation est le pivot du système», insiste de même la présidente de la commission de surveillance Sylvianne Liniger Odiet. «La médiation est rapide et souple. La commission, elle, devra instruire les dossiers, et une instruction ça peut durer longtemps.» C'est donc en deuxième ligne seulement que la commission devrait être saisie, afin de dire si oui ou non les droits du patient ont été violés. Elle pourra ensuite proposer des

solutions, mais pas de sanctions, précise encore Sylvianne Liniger Odiet: «Nous ne nous substituerons pas aux autorités de police ou judiciaires.» Des cas de maltraitance physique, par exemple, relèveraient de la justice pénale, pas de la commission. Tout au plus celle-ci pourrait-elle les dénoncer à l'autorité compétente.

• On peut contacter la médiatrice en passant par le Service de la santé publique, Faubourg des Capucins 20, ☎ 032 420 51 32, ou directement à son adresse: D^r Daphné Berner, 15, avenue Soguel, 2035 Corcelles, ☎ 032 731 87 58. La brochure *L'essentiel sur les droits des patients* peut être commandée au ☎ 032 420 51 33 ou par courriel à l'adresse secr.ssa@jura.ch.

«Les problèmes sont très rares dans le Jura»

Comme d'autres organisations professionnelles de la santé, la Société médicale du canton du Jura (SMCJ) a son propre médiateur. Mais «il n'a pas été sollicité depuis plus de deux ans», indique le président de la SMCJ, le D^r Dominique Beeler. «Les problèmes sont très rares», estime-t-il, si rares que les nouvelles structures mises en place dans le canton du Jura lui paraissent superflues.

La philosophie du D^r Beeler se résume en un mot: la transparence. «Si on est transparent, il n'y a pas de problème, donc pas besoin de médiation», tranche-t-il. Certes il y a des médecins arrogants, mais c'était surtout le cas de l'ancienne génération. C'est avant qu'il aurait fallu avoir ces instru-

ments.» «Les patients ont déjà pas mal de voies de recours, poursuit le président de la SMCJ. La FMH (Fédération des médecins suisses, n.d.l.r) a un poste pour ça, et les tribunaux sont là pour ce qui relève des erreurs médicales. Les gens ne sont pas si prisonniers que ça du système.»

«Tout le monde veut prendre le contrôle de la médecine, regrette encore le D^r Beeler. Mais à force, il risque de ne plus rien à y avoir à contrôler. La relève fait défaut. Voyez en France, les gens doivent faire 60 à 80 kilomètres pour trouver un médecin. Et pas plus tard que cet hiver, au Service de pédiatrie de l'hôpital cantonal de Genève, le temps d'attente pour une angine était de cinq heures.» (clj)