



## Informations concernant le service de médiation de la FSSF, à l'intention des clientes des sages-femmes indépendantes

En tant que cliente d'une sage-femme indépendante, avez-vous un problème, dont vous ne pouvez pas parler directement avec la sage-femme ? Avez-vous l'impression que des fautes professionnelles ont été commises ou vous sentez-vous maltraitée ? **Cherchez alors - si possible - à entrer en discussion directement avec la sage-femme concernée.** Néanmoins, si vous ne pouvez ou ne désirez pas le faire, la Fédération suisse des sages-femmes peut vous offrir son soutien :

- gratuitement
- en toute confidentialité
- en allemand, français, italien ou anglais

Le service de médiation fait office de médiateur en cas de problèmes entre cliente et sage-femme. Son objectif est de :

- clarifier les malentendus
- conclure la situation positivement
- obtenir si possible un accord extrajudiciaire
- promouvoir la qualité du travail des sages-femmes indépendantes

**Votre plainte est une indication précieuse que nous voulons considérer comme une incitation à nous améliorer.**

**Fédération suisse des sages-femmes**  
**p.a. Häusermann + Partner**  
**Markus Gysi**  
**Notar, Rechtsanwalt und Mediator SAV**  
**Schwanengasse 5/7**  
**Postfach 2470**  
**3001 Bern**  
**ombudsstelle@hebamme.ch**  
**T +41 (0)31 326 51 81**

### Qui peut s'adresser au service de médiation ?

Le service de médiation est à disposition de toutes les clientes des **sages-femmes indépendantes** membres de la Fédération suisse des sages-femmes.

*Remarque: les sages-femmes indépendantes travaillent à leur compte. Elles effectuent des visites à domicile, ont leur propre cabinet, travaillent dans une maison de naissance ou en tant que sages-femmes agréées (à pratiquer des accouchements) dans un hôpital*

## **Que pouvez-vous attendre du service de médiation ?**

La référente du service de médiation

- vous écoute avec attention
- prend votre problème au sérieux
- entend toutes les personnes concernées
- traite tout le monde de manière égale
- sert de médiatrice entre la cliente et la sage-femme
- conseille et aide à la résolution du problème
- ne représente aucune des deux parties
- n'est pas juge
- ne peut forcer personne à des mesures

Le service de médiation offre

- un investissement en temps de 5 heures de travail maximum
- des conseils concernant d'autres lieux où vous adresser si vos besoins sont plus conséquents

## **Dans quels cas le service de médiation n'est-il 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 indépendantes non-membres de la FSSF
- pour des plaintes de la part de sages-femmes
- pour des questions en rapport avec la facturation aux caisses-maladie (qui sont traitées par l'*Ombudsman de l'assurance-maladie sociale*)
- pour s'occuper d'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

## **Comment contacter le service de médiation ?**

Le service de médiation peut être contacté par écrit ou par téléphone. Les informations suivantes sont requises :

- Indications sur la cliente (nom, adresse, No de téléphone, adresse électronique)
- Indications sur la sage-femme (nom, adresse, No de téléphone, adresse électronique)
- Quelles sont les prestations que la sage-femme a fournies ?
- Brève description de la situation ayant donné lieu à la plainte (date comprise)
- Le problème a-t-il été discuté avec la sage-femme ?
- Ce dossier fait-il l'objet d'une procédure en cours ?