



## Informations concernant le service de réception des plaintes de la FSSF, pour les clientes - et leurs partenaires - des sages-femmes indépendantes

Avez-vous (eu) un problème, en tant que cliente d'une sage-femme indépendante, dont vous ne pouvez parler directement avec elle? Avez-vous (eu) l'impression que des fautes professionnelles ont été commises ou vous sentez-vous (vous êtes sentie) mal traitée? Si c'est (c'était) le cas, **nous vous enjoignons d'avoir un dialogue direct avec votre sage-femme**. Néanmoins, si vous ne pouvez ou ne désirez pas le faire de manière aussi directe, la Fédération suisse des sages-femmes peut vous venir en aide:

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

La répondante en cas de plaintes fait office de médiatrice lors de problèmes entre une cliente et une sage-femme. L'objectif est de:

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

**Une plainte représente pour nous une indication précieuse que nous voulons considérer comme une incitation à nous améliorer.**

Fédération suisse des sages-femmes  
service de réception des plaintes  
Rosenweg 25c  
3000 Bern 23  
ombudsstelle@hebamme.ch

### Qui peut s'adresser au service de réception des plaintes?

Le service de réception des plaintes se tient à disposition de toutes les clientes (et/ou leurs partenaires) 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 parfois un cabinet, peuvent travailler dans une maison de naissance ou comme sages-femmes agréées (à pratiquer des accouchements) dans une maternité.*

## Que pouvez-vous attendre d'un service de réception des plaintes?

La répondante

- vous écoute avec attention
- prend votre problème au sérieux
- entend toujours toutes les personnes concernées
- traite tout le monde à égalité
- 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 exiger des mesures

La répondante offre

- trois échanges par lettre/e-mail ou trois entretiens (durée max. 1h)
- des recommandations concernant d'autres lieux de contact suivant les besoins

## Dans quels cas le service de réception des plaintes n'est-il pas approprié?

- si la sage-femme est employée dans un hôpital ou n'est pas membre de la Fédération suisse des sages-femmes (ceci sera explicité par la sage-femme répondante)
- lors de critique positive de votre part (dans ce cas adressez-la directement à la sage-femme!)
- pour les plaintes des 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 qui ne s'adressent pas à une sage-femme indépendante.
- 

## Comment contacter le service de réception des plaintes?

- Par **écrit**: **lettre** ou **e-mail**. Utilisez svp notre **lettre-type**.
- Vous préférez vous exprimer par **téléphone**? Annoncez-vous par l'intermédiaire de la lettre-type pour un entretien téléphonique. La répondante vous appellera pour fixer un rendez-vous téléphonique.

### **Vous pouvez obtenir la lettre-type**

<b>sur Internet:</b>	<a href="http://www.hebamme.ch/fr/elt/ombud">www.hebamme.ch/fr/elt/ombud</a>
<b>commande par tél.:</b>	031 332 63 40 (secrétariat FSSF)
<b>remise directe:</b>	par votre sage-femme