

<b>Zeitschrift:</b>	Magazine aide et soins à domicile : revue spécialisée de l'Association suisse des services d'aide et de soins à domicile
<b>Herausgeber:</b>	Spitex Verband Schweiz
<b>Band:</b>	- (2017)
<b>Heft:</b>	1
<b>Artikel:</b>	Prendre soins des droits des patients
<b>Autor:</b>	Gumy, Pierre
<b>DOI:</b>	<a href="https://doi.org/10.5169/seals-852902">https://doi.org/10.5169/seals-852902</a>

### Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 31.01.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Prendre soins des droits

Entre soignant et soigné, une relation complexe s'installe. Et c'est d'autant plus vrai lorsque la prise en charge se déroule à domicile. Mais si un conflit éclate, la Fédération suisse des patients ou encore l'Organisation suisse des patients peuvent intervenir pour défendre les droits des personnes malades.

Le patient possède des droits et, en Suisse, des structures s'attendent pour qu'ils soient respectés. Née à Zurich en 1981, l'Organisation suisse des patients (OSP) s'active sur la scène politique mais aussi au quotidien pour défendre les intérêts des personnes malades en cas de litige impliquant les assurances ou le corps médical. «Lorsqu'une personne nous appelle pour la première fois, nous évaluons la situation. Dans seulement 10 % des cas, nous repérons effectivement une erreur possible de la part du personnel soignant ou de l'assurance», explique Anne-Marie Bollier, déléguée de l'OSP pour la Suisse romande. «Ensuite, nos infirmières consultent si nécessaire des professionnels par-

mi leur réseau et proposent un rapport. Il faut savoir que la plupart des cas se résolvent à l'amiable et que, sur 4000 appels en 2016, seuls 10 cas ont terminé au tribunal.»

Les refus de remboursement par l'assurance concernent la majorité des cas, puis viennent les conflits entre le patient et son médecin ou son dentiste. De plus, les trois quarts des litiges relèvent d'un problème de communication entre soignant et soigné. «Il faut dire que la plupart des médecins et des dentistes n'ont pas été spécialement formés pour

discuter avec la personne malade. Pour le patient, peu importe par où va passer le bistouri, ce qu'il veut connaître c'est d'abord l'urgence de l'opération et son impact sur sa vie de tous les jours», souligne la déléguée de l'OSP. Un constat qui s'applique aussi pour les cas que traite la Fédération suisse des patients (FSP), dont Rebecca Ruiz, conseillère nationale socialiste au Palais fédéral, a repris la présidence romande depuis une année. «Les patients sont les parents pauvres de la santé dans le système général suisse. Notre association, en plus du service de conseil et d'accompagnement juridique, cherche donc des députés capables de défendre les sujets de santé du point de vue des patients et collabore régulièrement avec l'Office fédéral de la santé publique.»

## Ils se battent pour le droit des patients

L'**Organisation suisse des patients** (OSP) a vu le jour à Zürich en mars 1981 alors relativement proche politiquement des partis bourgeois, explique Anne-Marie Bollier, déléguée de l'OSP pour la Suisse romande. La fondation est financée par les cotisations des membres ainsi que par des dons privés et ouvre une première antenne romande à Lausanne en 1997.

➤ [www.spo.ch](http://www.spo.ch)

La **Fédération suisse des patients** (FSP) est une association à but non lucratif créée à Zürich en 1979. «L'association possède une identité plutôt de gauche», explique Rebecca Ruiz, conseillère nationale socialiste et présidente de la section romande de la FSP, ouverte à Fribourg en 2002. Elle précise que l'association n'est financée que par les cotisations afin de préserver au maximum son indépendance.

➤ [www.patientenstelle.ch](http://www.patientenstelle.ch)

## Soins à domicile et droit du patient

Que ce soit pour l'OSP ou la FSP, la défense des droits du patient passe d'abord par la recherche d'un accord à l'amiable en jouant le rôle de médiateur afin d'éviter les procédures judiciaires. «Souvent, le patient cherche simplement à ce que l'erreur soit reconnue et que le cas se sache afin d'éviter qu'il ne se reproduise», détaille Anne-Marie Bollier. Rebecca Ruiz relève, elle, la place toujours plus centrale du patient pour la circulation de l'information. «Le patient et les proches ont le droit d'être inclus dans le processus de décision qui concerne les soins à ad-

# des patients

ministrer. Le plus souvent, c'est à ce niveau-là que la communication entre médecin et patient pose problème et en amène certains à prendre contact avec nous», explique la conseillère nationale en citant comme exemple les possibles difficultés rencontrées dans le suivi du dossier du patient entre différents intervenants du corps médical.

Pour les services d'ASD, veiller à une bonne communication et à respecter le droit des patients est donc un défi constant. Le personnel soignant partage une proximité particulière et exerce directement chez le patient, dans sa sphère la plus privée. Ce qui accentue inévitablement les risques de désaccord, d'incompréhension, voire de conflit. Cependant, l'OFP comme la FSP constatent que les cas impliquant les soins à domicile restent très rares. Un bilan réjouissant qu'Anne-Marie Bollier nuance tout de même: «Il ne faut pas oublier qu'en cas de problème ou de conflit entre le patient et les services d'aide et de soins à domicile, certains patients n'osent pas se plaindre. Vu leur grande dépendance, ils craignent d'être moins bien pris en charge par la suite.»

## «Savoir dire ses limites»

Pour Simon Zurich, le peu de conflits entre patient et infirmière à domicile peut aussi s'expliquer autrement. Le vice-président romand et ancien consultant pour la Fédération suisse des patients s'est occupé de résoudre des cas à l'amiable impliquant les services d'aide et de soins à domicile. «Nous avons eu quelques cas, mais ils restent rares et se résolvent facilement. Les infirmières à domicile font souvent preuve d'écoute et sont ouvertes au dialogue lorsque nous intervenons.» Concrètement, Simon Zurich se souvient d'un cas particulier où les proches d'une personne atteinte d'une maladie rare se sont sentis exclus de la prise en charge par les infirmières à domicile et ont fait appel aux services de la FSP. «C'était un cas complexe et particulier puisque les proches étaient presque devenus des spécialistes de la prise en charge pour cette maladie rare. Les attentes étaient donc très élevées envers le personnel soignant», explique le vice-président romand de la FSP qui voit dans cette situation presque un cas d'école. «Pour respecter au mieux les droits du patient, il faut que celui-ci soit informé au mieux. Il s'agit pour le personnel d'aide et de soins à domicile d'expliquer clairement les soins administrés et d'être honnête sur le processus de gué-



## «Les patients sont les parents pauvres de la santé dans le système général suisse»

Rebecca Ruiz

rison. Mais aussi de savoir dire au patient les limites de ses compétences.»

L'action de ces associations de patients porte ses fruits et, depuis peu, certains hôpitaux et cliniques mandatent la FSP pour sensibiliser les médecins et le personnel soignant aux droits des patients. Une tendance qui réjouit Simon Zurich qui a eu l'occasion à plusieurs reprises d'animer ces cours. «Lors de ces interventions, il s'agit de mettre en avant les comportements adéquats à adopter dans des situations difficiles inspirées de cas concrets qui nous sont parvenus. Mais, si on parle beaucoup du droit des patients, les soignants cherchent aussi à savoir ce qu'ils sont en droit d'exiger du patient et des proches selon les situations.»

## Les combats à venir

Si l'intérêt des professionnels des soins pour les questions liées aux droits du patient s'accentue, il reste encore beaucoup à faire. Pour la présidente de la section romande de la FSP, Rebecca Ruiz, l'un des défis réside dans les futurs remaniements des grands principes de la LAMal où doivent être absolument pris en compte les intérêts des patients en plus de ceux du corps médical et des assurances. Selon Anne-Marie Bollier, créer un «fond pour les aléas thérapeutiques» fait partie des principales préoccupations de l'Organisation suisse des patients. «Parfois, une opération tourne mal sans que personne n'en porte la responsabilité. Une mauvaise fortune qui laisse malheureusement le patient aujourd'hui totalement démunis.»

Pierre Gumi