**Bureau d'information
et de communication**

Rue de la Barre 2
1014 Lausanne

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

# Renforcement du dispositif pour orienter les résidents et patients en cas de conflit, plainte ou doléance

**Lorsqu'ils font face à des difficultés avec un professionnel de la santé ou une institution médico-sociale, les patients et résidents, ou leurs proches ne savent pas toujours quelles possibilités s'offrent à eux. Une permanence téléphonique, ouverte du lundi au vendredi, leur offre désormais une écoute et surtout une orientation vers l'entité la plus adaptée à leur besoin. Elle est accessible facilement par téléphone, mail et par une page FALC (français facile à lire et à comprendre).**

Malgré la qualité des soins et les compétences des professionnels de la santé et du social, le parcours d'un patient ou résident dans le système sociosanitaire peut quelquefois se heurter à des difficultés, voire devenir conflictuel. Depuis plusieurs années, différentes entités proposent aux personnes concernées des lieux où désamorcer ces situations par le biais d'une médiation ou déposer une plainte. Mais les personnes concernées ne savent pas forcément laquelle correspond à leurs besoins. Le DSAS propose désormais une permanence téléphonique pour les patients et résidents. Elle répond au numéro 021 316 09 87 les lundis, mercredis, jeudis et vendredis de 9h à 12h et les mardis de 12h à 15h, ou par mail à orientation.doleances(at)vd.ch.

Lieu d'écoute et d'orientation, la permanence patients et résidents cherche, avec les personnes qui la contactent, la meilleure solution à leur problème, en fonction de leurs besoins et attentes. Elle est disponible pour tous les patients et résidents du Canton de Vaud, leurs proches, voire des tiers. La permanence peut être sollicitée lors de difficultés rencontrées dans le contexte d'une relation de soins, soit ambulatoire ou liée à un séjour dans un établissement ou une institution, lorsqu'aucune solution n'a pu être trouvée directement avec les professionnels concernés.

Ce service vient compléter le dispositif existant, à savoir : les espaces de médiation internes aux institutions, le Bureau cantonal de médiation santé et social, la Commission d'examen des plaintes et l'Office du médecin cantonal. Ces entités poursuivent leur mission d'assistance au public, sur demande directe ainsi que par le biais de la permanence. Quel que soit le choix retenu, chaque doléance est traitée

selon les mêmes règles et avec la même attention. En dehors des questions liées à la santé et au social, les personnes qui rencontrent des difficultés liées à l'administration cantonale peuvent toujours s'adresser au Bureau cantonal de médiation administrative BCMA.

La page www.vd.ch/plaintes-sante-social offre toutes les informations utiles. Elle est aussi accessible dans une version FALC.

Bureau d'information et de communication de l'État de Vaud

Lausanne, le 04 octobre 2023

**RENSEIGNEMENTS POUR LA PRESSE UNIQUEMENT**

DSAS, Thierry Müller, secrétaire général adjoint, medias.sgdsas(at)vd.ch