



Maison de Naissance

DOCUMENT D'INFORMATION POUR LA CLIENTÈLE PROCÉDURE DE MÉDIATION ET DE PLAINTES

Ce document a pour but de vous donner les différents contacts et vos options, en cas de désir de médiation ou plaintes suite à une prise en charge au sein de la Maison de Naissance Eden ou avec une sage-femme indépendante agréé à Eden.

➤ En premier instance, veuillez prendre contact auprès d'une des sages-femmes responsables de la Maison de Naissance Eden.

Mme Alexandra Dousset
Responsable
079 846 40 99
info@maison-eden.ch

Mme Guerra Sophie
Responsable remplaçante
076 461 12 25
contact@sophie-guerra.ch

FÉDÉRATION SUISSE DES SAGES-FEMMES

La Fédération suisse des sages-femmes offre [un service de médiation](#) qui peut faciliter le dialogue entre les sages-femmes indépendantes et leurs clientes en cas de besoin.

Processus :

1. En contactant le service de médiation et signant la [déclaration d'accord de cliente](#), la cliente fait part de son mécontentement et cherche une médiation. T +41 (0)31 332 63 40 / info@sage-femme.ch
2. Le service de médiation entre en contact avec les personnes concernées dans les trois jours ouvrés suivant la réception du message.
3. Un message est une indication d'une défaillance. Il peut servir d'incitation à nous améliorer.
4. Lorsque la cliente souhaite déposer une plainte concernant une prestation de la sage-femme indépendante en charge, elle a la possibilité de s'adresser à la Présidente de la section concernée : Jeanne Borel, Présidente, Responsable des sages-femmes indépendantes Vaud / presidente@votresagefemme.ch

SERVICE CANTONAUX

En dernier recours, vous pouvez aussi vous informer sur vos droits et démarches à effectuer auprès des deux services cantonaux suivant :

1. [Service de médiation](#) : Bureau cantonal de médiation santé et social / Rue Pré-du-Marché 23, 1004 Lausanne / mediation.sante@vd.ch / 021 316 09 87 : lu au jeu de 9h00 à 12h00
2. [Plaintes](#) : Commission d'examen des plaintes des patients, résidents ou usagers d'établissements sanitaires et d'établissements socio-éducatifs / Av. des Casernes 2, 1014 Lausanne / cop@vd.ch : 021 316 09 85

AUTRE RESSOURCE

L'association vaudoise [\(Re\)Naissances](#) a pour but d'accompagner les personnes qui sont concernées par un vécu douloureux autour d'une naissance et/ou d'une grossesse. www.re-naissances.com