

Prévention de la maltraitance

**Association Fribourgeoise des Institutions pour Personnes Âgées (AFIPA/VFA)
et Service du Médecin cantonal**

Résidant, résidente : Quels moyens pour lutter contre la maltraitance ?

Introduction

La nouvelle loi sur la santé du 16 novembre 1999 est entrée formellement en vigueur au 1^{er} janvier 2001. Elle a pour but principal de garantir le respect de la dignité et des droits des patients dans le canton de Fribourg. Elle s'applique aussi bien dans les relations entre patients et professionnels de la santé qu'entre patients et institutions de santé. Elle prévoit en particulier une obligation de fournir à tous les patients en institution des informations spécifiques sur leurs droits et devoirs ainsi que sur les conditions de leur séjour. Le présent document a été élaboré à cette fin par l'AFIPA/VFA. Vous y trouverez, notamment, les extraits d'articles de loi s'y rapportant. Il est distribué à tous les résidents ainsi que leurs proches et/ou leur répondant.

Les informations ci-après peuvent vous être utiles et vous guider si vous n'êtes pas satisfait des soins dont vous bénéficiez ou de la qualité de l'hébergement dans notre institution et que vous ressentez le besoin de vous exprimer à ce sujet. Nous vous encourageons à en prendre connaissance et à nous poser des questions si vous désirez un complément d'information ou si vous avez besoin d'un éclaircissement. Des personnes responsables sont à votre disposition à cet effet. Il s'agit du directeur et de l'infirmier-chef. Vous pouvez également vous adresser à tout membre du personnel.

Maltraitance dans les institutions pour personnes âgées

Il arrive que la presse relate des cas isolés de maltraitances dans les institutions pour personnes âgées. Le médecin cantonal a constaté à ce sujet que : *« Dans le canton de Fribourg, les cas avérés dont j'ai eu connaissance sont rares ; j'ose espérer que les cas cachés sont aussi rares et que les compétences et les valeurs humaines des soignants, les philosophies et processus de soins dans les établissements y sont pour beaucoup. »*

Et dans NOTRE institution ? Evidemment et naturellement, nous espérons qu'il n'y a pas de cas de maltraitance chez nous !

Dans le cadre de l'hébergement des personnes âgées et des soins qui leur sont prodigués, la maltraitance peut revêtir différents aspects, parfois subtils et difficiles à discerner : si la violence physique ou verbale est facilement détectable, les abus de pouvoir, les contraintes psychologiques, sociales ou spirituelles, de même que toute omission dont les conséquences seraient préjudiciables aux résidents, sont plus difficilement décelables.

Mais toute vie en communauté nécessite et entraîne aussi certaines contraintes : horaires des repas, vie en groupe, respect du repos de l'autre, etc. Il ne s'agit pas de maltraitance. Toutefois, ces contraintes doivent être réduites autant que possible afin de vous garantir le plus grand respect de votre dignité et de votre liberté. La qualité de l'accueil, de l'hébergement et des soins qui vous sont prodigués est ainsi un souci permanent de l'ensemble du personnel de notre institution.

Il est aussi essentiel que vous puissiez vous exprimer librement afin de nous permettre de rechercher avec vous les moyens de limiter au maximum les contraintes inhérentes à la vie en communauté et d'éviter les dérapages qui pourraient conduire à des maltraitances. Cela est tout particulièrement important dans les cas éventuels de maltraitances dont vous seriez victimes et (ou) dont vous auriez connaissance.

Si vous constatez toute forme d'irrespect envers votre personne, toute forme d'abus ou de violence, vous devez en référer à qui de droit. Dans la plupart des cas mineurs, un simple dialogue avec la personne dont vous avez à vous plaindre est indiqué et résoudra souvent le problème. Pour des situations plus difficiles ou en cas de doutes ou de craintes sur les suites qui seront données à votre intervention, vous pouvez vous adresser à un(e) infirmier(ère) de votre service ou à l'infirmier(ère)-chef(fe) de notre institution, de même qu'à la direction.

Pour toute situation dont vous ne tenez pas à faire cas dans le cadre du personnel de l'institution, vous pouvez vous adresser :

- A la Commission des surveillances des professions de la santé et des droits des patients et patientes
Adresse : c/o Direction SAS, Rte des Cliniques 17, 1700 Fribourg
Téléphone : 026 305 29 04
- Au Service du Médecin cantonal
Adresse : Chemin des Pensionnats 1, 1700 Fribourg
Téléphone : 026 426 82 30

Ces services sont en mesure de vous conseiller et de vous soutenir dans vos démarches. En vous adressant à ces autorités, vous avez ainsi la garantie d'un service neutre et indépendant de notre institution.

Dans tous les cas, le dépôt d'une plainte peut émaner aussi bien d'un résident, d'un de ses proches, d'un répondant ou de toute autre personne qui se serait vu déléguer cette tâche.

L'AFIPA et Le médecin cantonal

Juillet 2001