

**Association fribourgeoise des institutions pour personnes âgées (AFIPA/VFA)  
et Service du médecin cantonal**

**Résident, 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<sup>er</sup> 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. Une personne responsable est à votre disposition à cet effet. Il s'agit de ..... 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 maltraitements 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 maltraitements.

**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

➤ à la Commission de surveillance des professions de la santé et des droits des patients et patientes (pour adresse :c/o Direction SAS, Rte des Cliniques 17, 1700 Fribourg ☎ 026)305.29.04)

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 résidant, 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

## Loi du 16 novembre 1999 sur la santé (Extrait), Ch.4, DROITS ET DEVOIRS DES PATIENTS ET PATIENTES

### Dispositions générales

<b>Art. 39.</b> Le présent chapitre définit les droits et les devoirs des personnes recevant des soins de la part de professionnels de la santé ou d'une institution de santé, aussi bien dans le secteur public que dans le secteur privé.	Champ d'application
<b>Art. 40.</b> <sup>1</sup> Les patients et patientes s'efforcent de contribuer au bon déroulement des soins, notamment en suivant les prescriptions qu'ils ont acceptées et en fournissant aux professionnels de la santé les renseignements les plus complets sur leur santé. <sup>2</sup> En institution, ils observent le règlement intérieur et font preuve d'égards envers les professionnels de la santé et les autres patients et patientes.	Devoirs des patients et patientes
<b>Art. 41.</b> <sup>1</sup> Toute personne séjournant dans une institution de santé a droit à une assistance et à des conseils pendant toute la durée de son séjour. Elle a droit en particulier au soutien de ses proches. <sup>2</sup> Des organismes indépendants à but non lucratif, reconnus par le Conseil d'Etat, peuvent contribuer à l'accompagnement des patients et patientes en institution qui tient à leur disposition une liste de ces organismes.	Accompagnement a) des patients et patientes en institution de santé
<b>Art. 42.</b> <sup>1</sup> Les personnes en fin de vie ont droit aux soins, au soulagement et au réconfort appropriés. Elles devront bénéficier, également en institution, d'un accompagnement et pourront se faire entourer de leurs proches. <sup>2</sup> Les proches et les professionnels de la santé concernés doivent bénéficier d'une assistance et des conseils nécessaires. <sup>3</sup> L'Etat veille au développement des soins palliatifs dans le canton.	b) des personnes en fin de vie
<b>Art. 43.</b> <sup>1</sup> Toute personne qui a sujet de se plaindre d'une violation d'un droit que la présente loi reconnaît aux patients et patientes peut: a) s'adresser en tout temps au médiateur ou à la médiatrice; b) déposer une plainte auprès de la Commission de surveillance des professions de la santé et des droits des patients et patientes. <sup>2</sup> En cas de plainte, la Commission de surveillance des professions de la santé et des droits des patients et patientes instruit le dossier et, le cas échéant, le transmet à la Direction pour décision avec son préavis. Le plaignant ou la plaignante ont qualité de parties. <sup>3</sup> Le Conseil d'Etat fixe le détail de la procédure applicable à la médiation et aux plaintes. Cette procédure doit être simple, rapide et gratuite, sauf en cas de plainte manifestement abusive.	Protection juridique
<b>Principaux droits</b>	
<b>Art. 44.</b> Toute personne a droit aux soins qu'exige son état de santé à toutes les étapes de la vie, dans le respect de sa dignité et, si possible, dans son cadre de vie habituel.	Droit aux soins
<b>Art. 45.</b> <sup>1</sup> Toute personne a le droit de s'adresser au ou à la professionnel/le de la santé de son choix. <sup>2</sup> Le patient ou la patiente peut restreindre son libre choix sur une base contractuelle. <sup>3</sup> Le libre choix du ou de la professionnel/le de la santé peut être limité dans les institutions publiques ou subventionnées ainsi qu'en cas d'urgence et de nécessité.	Libre choix a) du ou de la professionnel/le de la santé
<b>Art. 46.</b> Dans la mesure où son état de santé l'exige, toute personne a le droit d'être soignée dans une institution publique ou subventionnée de son choix, pour autant que les soins requis entrent dans la mission de cette institution et que celle-ci dispose du personnel et des moyens adéquats.	b) de l'institution de santé
<b>Art. 47.</b> <sup>1</sup> Afin de pouvoir consentir de manière libre et éclairée et faire un bon usage des soins, chaque patient ou patiente a le droit d'être informé/e de manière claire et appropriée sur son état de santé, sur la nature, le but, les modalités, les risques et le coût prévisibles ainsi que sur la prise en charge par une assurance des différentes mesures diagnostiques, prophylactiques ou thérapeutiques envisageables. Il ou elle peut demander un résumé par écrit de ces informations. <sup>2</sup> De la même manière, chaque patient ou patiente doit recevoir, lors de son admission dans une institution de santé, une information par écrit sur ses droits et ses devoirs ainsi que sur les conditions de son séjour. <sup>3</sup> Dans les limites de ses compétences, tout ou toute professionnel/le de la santé s'assure que les patients et patientes qu'il ou elle soigne ont reçu les informations nécessaires afin de donner valablement leur consentement.	Droit d'être informé
<b>Art. 48.</b> <sup>1</sup> Aucun soin ne peut être fourni sans le consentement libre et éclairé d'un patient ou d'une patiente capable de discernement, qu'il ou elle soit majeur/e ou mineur/e. <sup>2</sup> En cas de soins non invasifs, le consentement du patient ou de la patiente peut être tacite. <sup>3</sup> Un patient ou une patiente capable de discernement peut à tout moment refuser ou interrompre des soins ou quitter une institution. Le ou la professionnel/le de la santé ou l'institution concernés ont alors le droit de lui demander de confirmer sa décision par écrit après l'avoir clairement informé/e des risques ainsi encourus. Sont réservés les cas de traitements	Consentement libre et éclairé a) Personne capable de discernement

forcés prévus à l'article 118.<sup>4</sup> Un échantillon de matériel biologique d'origine humaine ne peut être utilisé qu'aux fins approuvées par la personne concernée et dans le respect de ses droits de la personnalité. Il doit en principe être détruit après utilisation, sous réserve d'une décision contraire de la personne concernée et de la législation spéciale en la matière.

**Art. 49.** <sup>1</sup> Toute personne peut rédiger des directives anticipées sur le type de soins qu'elle désire recevoir ou non dans des situations données où elle ne serait plus en mesure d'exprimer sa volonté.<sup>2</sup> Toute personne peut également désigner dans des directives anticipées une personne qui aura la responsabilité de se prononcer à sa place sur le choix des soins à lui prodiguer dans les mêmes circonstances. Cette personne doit recevoir les informations nécessaires conformément à l'article 47.<sup>3</sup> Les directives anticipées peuvent être modifiées ou annulées à tout moment par leur auteur/e, sans limitation de forme.

b) Directives anticipées

aa) Principes

**Art. 50.** <sup>1</sup> Le ou la professionnel/le de la santé doit respecter la volonté que le patient ou la patiente a exprimée dans des directives anticipées si ce dernier ou cette dernière se trouve dans une situation qu'elles prévoient.<sup>2</sup> Lorsque le ou la professionnel/le de la santé est fondé/e de penser que les directives anticipées ne correspondent plus à la volonté actuelle du patient ou de la patiente ou qu'il existe un conflit d'intérêt entre le patient ou la patiente et la personne qu'il ou elle a désignée pour le ou la représenter, il ou elle doit saisir l'autorité tutélaire.

bb) Effets

**Art. 51.** <sup>1</sup> Si le patient ou la patiente est incapable de discernement, le ou la professionnel/le de la santé doit rechercher s'il a ou si elle a rédigé des directives anticipées. En l'absence de telles directives, le ou la professionnel/le de la santé doit obtenir l'accord de son représentant légal ou, à défaut, recueillir l'avis de ses proches après leur avoir fourni les informations nécessaires conformément à l'article 47.<sup>2</sup> Lorsque la décision du représentant légal met en danger la santé du patient ou de la patiente, le ou la professionnel/le de la santé peut recourir à l'autorité tutélaire conformément à la loi d'organisation tutélaire.<sup>3</sup> En cas d'urgence ou en l'attente de la désignation d'un représentant légal, le ou la professionnel/le de la santé doit agir conformément aux intérêts objectifs du patient ou de la patiente, en tenant compte de la volonté présumée de celui-ci ou celle-ci.

c) Personne incapable de discernement

**Art. 52.** <sup>1</sup> En cas de privation de liberté à des fins d'assistance, les professionnels de la santé respectent la volonté du patient ou de la patiente capable de discernement.<sup>2</sup> Les dispositions de l'article 51 s'appliquent aux personnes incapables de discernement.

Soins en cas de privation de liberté à des fins d'assistance  
Mesures de contrainte

**Art. 53.** <sup>1</sup> Par principe, toute mesure de contrainte à l'égard des patients et patientes est interdite.<sup>2</sup> A titre exceptionnel, et après en avoir discuté avec le patient ou la patiente ou ses proches, le ou la responsable d'une institution de santé peut, sur la proposition des professionnels de la santé rattachés à l'institution, imposer pour une durée limitée des mesures de contrainte strictement nécessaires à la prise en charge d'un patient ou d'une patiente: a) si d'autres mesures moins restrictives de la liberté personnelle ont échoué ou n'existent pas et b) si le comportement du patient ou de la patiente: 1. présente un danger grave pour sa sécurité ou sa santé ou pour celles des autres personnes dans l'institution ou 2. perturbe gravement l'organisation et la dispensation des soins.<sup>3</sup> Le Conseil d'Etat fixe le détail des mesures de contrainte qui peuvent être prises en fonction des circonstances.

a) En général

**Art. 54.** <sup>1</sup> La surveillance du patient ou de la patiente est renforcée pendant toute la durée de la mesure de contrainte, et sa situation fait l'objet d'une réévaluation plusieurs fois par jour. Un protocole comprenant au moins le but, la durée et le type de chaque mesure utilisée ainsi que le nom de la personne responsable et le résultat des réévaluations successives est inséré dans le dossier du patient ou de la patiente. <sup>2</sup> Les institutions de santé informent immédiatement la Commission de surveillance des professions de la santé et des droits des patients et patientes lorsqu'elles imposent des mesures de contrainte.<sup>3</sup> La personne concernée, la personne qu'elle a désignée pour la représenter, son représentant légal, ses proches ou un organisme indépendant, reconnu par le Conseil d'Etat, chargé d'assurer l'accompagnement des patients et patientes en institution peuvent saisir la Commission de surveillance des professions de la santé et des droits des patients et patientes pour demander l'interdiction ou la levée d'une mesure de contrainte. La procédure de plainte est réservée.

b) Modalités et protection des patients et patientes

**Art. 55.** <sup>1</sup> Le patient ou la patiente doit pouvoir maintenir le contact avec son entourage. Des restrictions ne sont autorisées que dans l'intérêt des autres patients et patientes et compte tenu des exigences des soins et du fonctionnement de l'institution.<sup>2</sup> Des facilités sont accordées aux parents d'enfants hospitalisés.

Liens avec l'extérieur

## L'AFIPA et Le médecin cantonal

Juillet 2001 P:\Infirmières divers\exigences EMS\Maltraitements\_rsidents.doc