



Concept de prévention de la maltraitance

Préambule

Du fait de leur vulnérabilité, les personnes âgées font partie d'une catégorie d'individus particulièrement exposée aux maltraitements. La maltraitance peut revêtir plusieurs formes. Elle peut être physique (ne pas prodiguer un soin nécessaire aux besoins fondamentaux, forcer à faire quelque chose, priver de quelque chose). Elle peut être également psychique (isolement, chantage, ne pas prendre en considération les besoins, traiter comme un enfant).

L'institution s'engage à garantir la protection du résident contre toute atteinte à son intégrité physique et psychique. L'institution est particulièrement sensible à cette problématique. Ce document présentera les moyens mis en œuvre pour prévenir les cas de maltraitance, ainsi que les moyens de les repérer et de les traiter.

La gestion de plaintes et maltraitements se fait sous la responsabilité de la « Commission de prévention des maltraitements et des plaintes ». Cette dernière s'inscrit dans le cadre des directives du médecin cantonal. Cette procédure de la gestion des plaintes permet au Foyer la Rose des Vents de garantir la sécurité, de viser une organisation efficace et d'établir un programme permettant l'amélioration de la qualité de ses prestations.

Champ d'application

Toute personne bénéficiant de prestations de l'EMS, ou proche de celui-ci, ainsi que les collaborateurs ont la possibilité de s'adresser à un membre de la Commission. Dans tous les cas graves, la Direction de l'établissement doit être informée sans délai. L'institution garantit la protection de celle ou celui qui a constaté et révélé la maltraitance.

Prévention de la maltraitance au sein de l'institution

- La direction s'assure en tout temps d'une dotation en personnel soignant suffisante.
- Les ICUS s'assurent de connaître individuellement chaque résident, afin de connaître ses habitudes antérieures, ses besoins actuels et son projet de vie. Il met en action un projet de soins au plus près des besoins individuels de chaque résident. Pour cela, il utilise les documents **Questions admission, Accueil nouveau résident, Trame des éléments biographiques, Entretien initial**, etc.
- A l'entrée du résident, lui ou ses proches reçoivent le document **L'essentiel sur le droit des patients**. Il est également sensibilisé aux voies de recours légales.
- Lors de son entrée en fonction, chaque collaborateur reçoit et signe le document **Droits et protection des résidents**.
- Les proches sont considérés comme des partenaires dans la prise en charge, ils connaissent bien le résident, ses besoins, ses souhaits.



- Les ICUS se montrent ouverts à la discussion avec l'ensemble de l'équipe soignante. Ils peuvent ainsi repérer les difficultés rencontrées par les soignants et élaborer des stratégies pour garantir un climat serein, propice à des soins de qualité.
- Lors des entretiens annuels, les ICUS sont particulièrement attentifs aux difficultés éprouvées par les soignants dans les prises en charge difficiles et évaluent les besoins de formation du collaborateur. Il fait ensuite remonter les besoins à la direction des soins.
- En cas de situation de prise en charge difficile, l'ICUS peut demander une supervision par le psychiatre référent, la Drsse Ati.
- L'infirmière formée en psychogériatrie est également une ressource pour aider à gérer les situations problématiques.
- Pour terminer, chacun est appelé à s'interroger quotidiennement sur son propre comportement ainsi que sur les contraintes institutionnelles. En effet, la maltraitance peut parfois se loger là où on ne l'attend pas. Se questionner régulièrement sur sa pratique, avec l'accueil bienveillant de la direction, permet de limiter les risques de maltraitance et d'améliorer la qualité de la prise en charge en général.

Formation

Chaque collaborateur est en principe formé dans le domaine des soins, et a donc reçu une sensibilisation au thème de la maltraitance. Cependant, il est de la responsabilité du personnel diplômé (Infirmier et ASSC), de transmettre ses connaissances au personnel moins formé. Il doit expliquer les prises en charge, les troubles du comportement, les spécificités liées au vieillissement. Nous partons du principe que si les soignants comprennent le sens de leur action et des comportements des résidents, ils pourront éviter les attitudes maltraitantes dans la plupart des cas.

La direction se montre ouverte à la formation des collaborateurs :

- CAS en psychogériatrie
- Formation d'accompagnateur en psychiatrie de l'âge avancé (FAP)
- Autre

Gestion des cas de maltraitance

Composition de la commission de prévention des maltraitances et des plaintes

- La direction de l'établissement
- L'infirmière-chef
- Selon le cas, l'ICUS secteur concerné
- Selon la gravité du cas, le médecin référent ou conseil



Traitement de la plainte

a) Réception de la plainte

- Ecoute attentive du plaignant
- Enregistrement de la plainte sur le formulaire **Rapport de plainte** qui comprend les données suivantes :
 - Date de la plainte, réclamation ou dénonciation
 - Identité de la/les personnes qui se plaint/plaignent
 - Identité de la/les victime/s
 - Faits et nature de la plainte
- Recueil des données auprès des différentes personnes concernées
- Transmission du document et enregistrement dans le registre des plaintes par la direction ou l'infirmière-cheffe

b) Réunion de la commission

Etude du cas et définition de la suite à donner par la commission. Lors de cette étude, les aspects suivants doivent être examinés :

- Si le résident est capable de discernement ou non
- Si la famille, les proches ou le représentant légal sont impliqués
- La plainte peut également concerner un différend financier
- Demande d'investigations complémentaires si nécessaire
- Avis éventuel des organes de conseil externe (SMC, Conseil Ethique Afisa)
- Elaboration des pistes de solutions possibles

c) Prise de décision

- Selon la gravité des faits reprochés, seront présents à cet entretien : le plaignant, les proches ou le représentant légal, un ou les membres de la Commission et les représentants des services concernés
- Les plaignants sont soutenus dans leur démarche
- La victime est de suite protégée et accompagnée
- Présentation des solutions envisageables aux parties concernées. La discussion devra aboutir dans la mesure du possible à un accord satisfaisant pour toutes les parties



- En cas de maltraitance ou préjudice financier avéré, responsabilisation de l'auteur avec sanction proportionnée et accompagnement
- Si aucun accord n'a pu être trouvé, une explication des droits du plaignant est fournie, notamment en matière de recours et de demande d'expertise

d) Mise en place des mesures

- La conclusion du cas doit, selon le degré de gravité, se faire par lettre au plaignant en résumant les points de divergence et les solutions mises en place pour y remédier
- Certains délits sont poursuivis d'office
- Echanger sur les plaintes les plus graves/représentatives dans le cadre des colloques des responsables de services visant l'amélioration de nos pratiques
- Mettre en place les améliorations nécessaires
- Dans les cas graves, informer :
 - La Direction de la Santé et des Affaires Sociales
 - Le Service du médecin cantonal
 - La Commission de direction

e) Classement et archivage de la plainte

- Vérifier l'efficacité des mesures mises en place
- Le suivi est effectué sur le registre des plaintes
- Un bilan annuel des plaintes avec l'état de la situation à l'année et statistiques pour intégration dans le rapport annuel



Organes de recours externes à l'établissement

Les recours concernant les plaintes liées à de la « maltraitance » sont à adresser à :

Commission Cantonale de Surveillance des professions de la santé et des droits des patients

Direction de la Santé et des Affaires sociales
Rte des Cliniques 17
Case postale
1701 Fribourg
026 305 29 13

Les recours concernant le niveau de soins sont à adresser à la Commission d'experts :

Commission de surveillance des professions de la santé et des droits des patients

Route des Cliniques 17
1700 Fribourg
026 305 45 80

Les recours concernant les mesures limitatives de liberté sont à adresser à la Justice de paix :

Autorité de protection de l'enfant et de l'adulte Justice de Paix de l'arrondissement de la Gruyère

Place de l'Europe 10
1630 Bulle
026 305 86 40

Organes de conseil externes à l'établissement

Les professionnels, les résidents ou leurs proches peuvent solliciter un avis externe de conseil pour éclairer la situation problématique.

Service du médecin cantonal SMC

Route de Villars 101
1752 Villars-sur-Glâne
T +41 26 305 79 80
F +41 26 305 79 81

Conseil éthique

p.a. AFISA-VFAS
Bd de Perolles 2
1700 Fribourg
026 915 03 43
office@afisa-vfas.ch



Ou Président de la Commission d'éthique
M. Daniel Pugin
079 785 20 18
Pugin.daniel@gmail.com

Documents de l'AFISA-VFAS

Collaborateurs

Chaque collaborateur s'engage à protéger les résidents contre tout type de maltraitance par la signature du document ***Droits et protection des résidents***. Ce document fait partie de la procédure d'engagement des nouveaux collaborateurs.

<https://www.fr.ch/document/65656>

Résidents

Le résident et son représentant thérapeutique reçoit à l'entrée le document ***Droit et protection des résidents***. Sur ce document, figure le lien pour télécharger la brochure ***L'essentiel sur le droit des patients*** établi par la DSAS.

La brochure est transmise et expliquée lors de l'entretien initial.

<https://www.fr.ch/document/65661>

<https://www.fr.ch/document/118216>



Comment recevoir une plainte

Déposer ou recevoir une plainte n'est agréable pour aucune des parties. Pourtant une plainte bien traitée peut générer de nouvelles idées visant l'amélioration de nos pratiques. Mais avant tout, une plainte bien traitée renforce de façon exponentielle la satisfaction et la confiance du plaignant envers l'institution.

La façon de recevoir une plainte doit être neutre et objective, assurant ainsi la fiabilité de la personne la recevant. Un comportement empreint de respect évitera dans la plupart des cas une montée en escalade de la situation.

Préambule

- Lorsque j'entends une plainte, elle devient immédiatement « MON » problème
- La priorité, dans cette étape, n'est pas de savoir QUI est responsable ou SI elle est justifiée

De quoi a besoin la personne qui se plaint ?

Elle a besoin d'être entendue et de se sentir prise au sérieux – souvent le simple fait de prendre le temps d'écouter le plaignant et de lui témoigner de la compréhension peut apaiser une situation de moindre gravité. Face à une situation plus grave, elle a besoin d'être assurée que des mesures seront prises tout en garantissant sa protection.

De quoi suis-je responsable lors d'une plainte ?

- | | |
|--|-----|
| • de mon ressenti | OUI |
| • de mes paroles ou mes actes | OUI |
| • de la réaction de l'autre à mes paroles ou actes | NON |
| • de ma réaction à la réaction du plaignant | OUI |

Lors d'agressivité ou manque de respect du plaignant, ne pas monter en symétrie, « je vois que vous êtes en colère, je vous demande de m'expliquer ce qui se passe afin que je puisse comprendre ce qui se passe... ».

Lorsque je me sens dépassé par la situation, je vais chercher de l'aide !

Quelques clés de l'élaboration réussie d'une plainte

- Je prends le temps, pour que le plaignant puisse exposer son problème
- J'écoute attentivement : L'INTENTION de vouloir comprendre est importante
- Je reformuler la plainte afin de témoigner au plaignant notre compréhension
- Je ne cherche pas la faute chez le plaignant, je n'argumente pas



- **Aides-soignants ou personnel hôtelier** : assurer la transmission rapide de la requête à son supérieur qui le contactera au plus vite
- **Cadre ou infirmier** : immédiatement se référer au processus de gestion des plaintes