



Ce document est diffusé à tous les résidents et/ou représentants avec la **charte éthique de l'AFISA** (Association fribourgeoise des institutions pour personnes âgées) afin de les informer sur leurs droits et voies de recours en cas de plaintes.

DROITS DES RESIDENTS / PATIENTS

L'essentiel des droits définis dans la Loi cantonale sur la santé (chap. 4) sont les suivants :

- le droit d'être informé sur son état de santé et sur les soins envisagés ;
- le consentement libre et éclairé aux soins, traitements et mesures diagnostiques ;
- le droit à des soins individualisés, de type curatifs ou palliatifs, selon son état de santé ;
- le droit d'énoncer ses volontés pour sa vie et sa fin de vie (*directives anticipées*) . En cas d'incapacité de discernement des volontés présumées seront discutées avec le répondant.e thérapeutique ;
- le droit de se plaindre et d'être entendu.

La loi cantonale stipule aussi le devoir des résidents de contribuer au bon déroulement des soins, d'observer le règlement intérieur et de faire preuve d'égards envers les professionnels de la santé et les autres résidents. La brochure explicative **L'essentiel sur les droits des patients**, éditée par les autorités cantonales, est à disposition à (*cafétéria, unité, réception, etc.*) ou sur

www.fr.ch/dsas/sante/prevention-etpromotion/connaitre-ses-droits-comme-patient

MESURES DE CONTRAINTES ET/OU LIMITATIVES DE LIBERTE

Il arrive que la désorientation ou l'agitation d'un résident crée une situation de danger pour lui-même ou pour les autres. Les mesures préventives peuvent se traduire par l'instauration d'une mesure de contrainte ou limitative de liberté. On entend par mesure de contrainte, toute intervention allant à l'encontre de la volonté du résident ou suscitant sa résistance (barrières de lit, ceintures de sécurité, portes fermées à clef, etc.), ainsi que toute mesure limitative de liberté de mouvement instaurée à une personne incapable de discernement. A titre exceptionnel, l'institution de santé peut imposer une telle mesure en respectant les dispositions légales, notamment en informant le **représentant thérapeutique**. Dans tous les cas, un protocole d'application complet, comprenant des mesures compensatoires, est établi et évalué régulièrement. Le résident et/ou ses proches peuvent recourir contre une mesure de contrainte ou limitative de liberté auprès de la **Justice de Paix** citée dans le protocole d'application remis en copie.

PREVENTION DE LA MALTRAITANCE ET RECOURS

A l'engagement, chaque membre du personnel signe un document par lequel il s'engage à rester vigilant afin d'éviter toute forme de négligence ou de maltraitance en restant attentif, en particulier, à leurs manifestations subtiles et difficiles à cerner. En effet, si la violence physique et verbale sont évidentes, les abus de pouvoir, les pressions psychologiques, la malveillance, l'infantilisation, les négligences, la non-réponse à une sonnette, sont aussi une forme de maltraitance. Le personnel est tenu d'intervenir en faveur d'un résident qui en serait victime, notamment en le signalant à sa hiérarchie.

De même, le résident et ses proches sont invités à réagir en cas d'irrespect ou de toute forme de maltraitance en s'adressant à l'infirmier ère responsable de l'unité, à l'infirmier ère-chef fe ou au directeur rice.

En règle générale, les problèmes peuvent être résolus en interne, par le dialogue et des mesures décidées d'entente entre les parties. Deux organes externes de **conseil** sont à votre disposition :

- **Service du médecin cantonal**, Rte de Villars 101, 1752 Villars-sur-Glâne, tél. 026 305 79 80
- **Commission d'éthique de l'AFISA**, organe de médiation de l'association :
AFISA-VFAS, bd de Pérolles 2, 1700 Fribourg, tél. 026 915 03 43

L'organe de **recours** pour le dépôt d'une plainte est la **Commission de surveillance** des professions de la santé et des droits des patients, Direction SAS, Rte des Cliniques 17, 1700 Fribourg, tél. 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 la garantie d'un service neutre et indépendant de l'institution.

La Direction des Foyers de la Ville de Bulle