



ETAT DE FRIBOURG  
STAAT FREIBURG

Service du médecin cantonal SMC  
Kantonsarztamt KAA  
Rte de Villars 101, 1752 Villars-sur-Glâne  
T +41 26 305 79 80  
www.fr.ch/smc



**AFISA-VFAS**

Association fribourgeoise des institutions  
pour personnes âgées et de l'aide et des soins à domicile  
Vereinigung Freiburger Alterseinrichtungen und Spitex

Version 20.08.2020

## Modèle de procédure interne et externe de traitement des plaintes dans les établissements offrant des prestations médico-sociales résidentielles aux personnes âgées

### 1. Contexte / Préambule

La procédure de gestion des plaintes s'inscrit dans le cadre des exigences du SMC en matière d'autorisation d'exploiter les établissements offrant des prestations médico-sociales résidentielles aux personnes âgées (*OFS Art. 16g*). Elle permet à l'institution de garantir la sécurité, de viser une organisation efficace et d'établir un programme permettant l'amélioration de la qualité de ses prestations.

Le SMC et l'AFISA ont collaboré à la rédaction de la présente procédure de gestion des plaintes. Ces documents de référence remplacent ou complètent les documents existants dans le système qualité de l'institution. Ils intègrent les exigences des différents partenaires (SMC, Système qualité AFISA) ainsi que du cadre légal.

### 2. Définitions

On entend par **plainte** l'expression d'une atteinte aux droits de la personne (résident, proche, collaborateur).

Exemples :

Manque d'informations sur le changement d'un traitement, désaccord sur la mise en place d'une mesure restrictive de liberté d'action et/ou de mouvement, sentiment d'être brusqué-e (physique et psychique) durant les soins, manque de disponibilité du personnel, ...

On entend par **réclamation**, une insatisfaction liée à la qualité des prestations (une non-conformité).

Exemples :

Le repas n'est pas assez chaud, un vêtement a été perdu, les toilettes ne sont pas nettoyées correctement, il fait trop froid dans le bâtiment, ...

### 3. Légitimité et/ou obligation à déposer plainte

Toute personne bénéficiant de prestations de l'institution, proches ou témoins d'agissements inappropriés ont la possibilité d'exprimer leurs plaintes.

Chaque collaborateur est tenu, en fonction du droit général (Code pénal) et de son contrat de travail en particulier, d'annoncer à son supérieur toute atteinte au respect des résidents. Chaque collaborateur s'y engage en signant le document de l'AFISA *Respect et protection de l'intégrité et des droits des résidents*.

Demeurent réservées les dispositions légales sur la procédure civile et pénale.

## 4. Objectifs

Les objectifs visés par la procédure de gestion des plaintes sont les suivants :

- Protéger la personne âgée de toute atteinte à son intégrité physique et psychique
- Favoriser une politique de communication ouverte
- Prévenir la délation et la critique infondée
- Répertorier les situations pour en analyser les causes
- Définir des mesures visant l'amélioration de la qualité des prestations
- Garantir la vérification, la correction et au besoin la réparation de la maltraitance dans le but prioritaire du bien des résidents
- Garantir la protection de celle ou celui qui a constaté et révélé la maltraitance
- Rappeler les droits aux plaignants et le déroulement de la procédure
- Garantir la traçabilité du traitement de la plainte
- Communiquer les résultats de la plainte aux personnes et/ou aux services concernés

## 5. Enregistrement

Il s'agit de déterminer s'il s'agit d'une plainte *liée aux droits de la personne* (ouverture d'une procédure de gestion des plaintes) ou d'une réclamation *en lien avec une non-conformité* (traitement dans le système qualité, via l'enregistrement des propositions d'amélioration). Un traitement rapide d'une réclamation peut éviter le dépôt d'une plainte.

## 6. Traitement de la plainte

Pour répondre **aux exigences du SMC**, l'institution doit mettre sur pied une procédure de gestion des plaintes qui respecte les critères suivants : **personnes de référence internes, gestion de la plainte, traçabilité et retour au plaignant, voies de recours externes précisées selon les situations.**

Les institutions sont responsables de mettre à jour leur documentation, via le système qualité ou leur logiciel (registre des plaintes, suivi des plaintes).

## 7. Réception d'une plainte : bonnes attitudes

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

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

Lorsqu'une plainte est entendue, la priorité n'est pas de savoir QUI est responsable ou SI elle est justifiée. La personne qui se plaint 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, la personne a besoin d'être assurée que des mesures seront prises tout en garantissant sa protection.

- *Lorsque j'entends une plainte, je suis responsable de mon ressenti, de mes paroles ou mes actes, de ma réaction à la réaction du plaignant mais pas de la réaction de l'autre à mes paroles.*
- *Lors d'agressivité ou de manque de respect du plaignant, ne pas monter en symétrie, valider l'émotion de l'autre. Si je me sens dépassé par la situation, je vais chercher de l'aide.*

- *Je prends le temps pour que le plaignant puisse exposer son problème ; l'intention de vouloir comprendre est importante*
- *Reformuler la plainte afin de témoigner au plaignant de notre compréhension*
- *Ne pas chercher la faute chez le plaignant, ne pas argumenter*

## **8. Communication**

Tous les collaborateurs et les collaboratrices doivent assurer la transmission rapide de la requête à son supérieur.

Les responsables de service ainsi que les infirmier-ères doivent immédiatement se référer au processus de gestion des plaintes.

## **9. Instances externes de plaintes**

Le résident, la famille ou le représentant légal ainsi que le collaborateur peut en tout temps déférer la cause auprès de :

- La Justice de Paix en ce qui concerne les mesures de contraintes et/ou limitatives de liberté
- La Commission d'experts en ce qui concerne les contestations de niveaux de soins (p.a Service du médecin cantonal, Route de Villars 101, 1752 Villars-sur-Glâne)
- La Commission de surveillance des professions de la santé et des droits des patients et patientes (p.a Direction de la santé et des affaires sociales, Route des Cliniques 17, Case postale, 1701 Fribourg) pour toute autre plainte liée aux droits des résidents et à la maltraitance

## **10. Organes de conseil externe 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
- Commission d'éthique de l'AFISA c/o Direction, Bd de Pérolles 2, 1700 Fribourg

### **Documents de référence de l'AFISA:**

- Processus de gestion des plaintes (annexe 1)
- Respect et protection de l'intégrité et des droits des résidents (annexe 2)
- Droit et protection des résidents (annexe 3)
- Formulaire de suivi des plaintes (annexe 4) (site intranet AFISA)
- Charte éthique AFIPA (site intranet AFISA) nouveau document AFISA disponible en 2024

Ces documents sont à disposition sur le site internet du Service du médecin cantonal :

<https://www.fr.ch/sante/institutions-et-professionnels-de-sante/droits-des-patients>