



## Directives SVA<sup>1</sup> pour l'assistance des personnes âgées

Les directives suivantes sont conformes au standard international du Elder Mediation International Network (EMIN). Nous reprenons les lignes directrices généralisées SVA (Safeguarding Vulnerable Adults) de EMIN. Elles correspondent à des directives élaborées par la commission d'éthique de EMIN et se fondent sur le Code de déontologie des spécialistes de la médiation EMIN. Elles comprennent des mesures préventives, afin d'éviter la maltraitance des personnes âgées et, lorsqu'elle se produit ou s'est produite, d'y mettre un terme.

Le fournisseur de prestations s'engage à respecter les directives de protection suivantes, afin d'éviter toute maltraitance des personnes âgées.

1. Créer un cadre et des possibilités permettant aux personnes âgées vulnérables de communiquer librement, en toute sécurité et dans la dignité, au sujet des prestations fournies, de leurs préférences individuelles et, si elles le souhaitent, faire part de tout malaise, toute crainte, toute blessure et tout abus.
2. Toujours traiter les personnes âgées vulnérables avec dignité, leur offrir en tout temps sécurité et protection dans le cadre des prestations fournies, et ce faisant, tenir compte de leurs capacités, besoins et souhaits.
3. Observer si les personnes âgées vulnérables se sentent mal dans leur peau, angoissées ou embarrassées et si des signes de blessures, de violence ou d'abus sont identifiables dans le langage, l'apparence physique, l'état d'esprit ou l'état émotionnel.
4. Lorsque des signes légers sont constatés, interroger les personnes âgées vulnérables en faisant preuve d'empathie et clarifier plus en détail ces signes, lorsque la personne ne s'exprime pas elle-même à ce sujet.
5. Rétablir, dans l'exécution des prestations<sup>2</sup>, la dignité, la protection et la sécurité légèrement malmenées des personnes âgées vulnérables, lorsque ces dernières font part d'une atteinte à leur bien-être et à leur sentiment de sécurité. Et ce, en particulier en cessant d'employer les collaboratrices et collaborateurs qui en sont responsables, ou que la personne âgée vulnérable accuse d'être responsables, et mettre en œuvre les mesures définies dans le cadre du traitement de la plainte et exigées par Visana.
6. Lorsque des signes légers de maltraitance de personnes âgées par des tiers sont constatés ou supposés dans le cadre des prestations fournies, le fournisseur de prestations peut indiquer des offres de soutien externes, afin que les clientes et clients bénéficient d'une aide professionnelle en cas de besoin (p. ex. en cas de signes d'alerte indiquant des sévices légers infligés par la famille/l'entourage). Lorsque des conflits sont identifiables dans l'entourage familial et l'entourage au sens large, le fournisseur de prestations peut attirer l'attention des personnes âgées concernées sur la médiation pour les aînés. Ce faisant, il agit en conformité avec ses propres directives de conduite.

---

1

La liste de contrôle des abus (elder abuse) avec signaux d'alarme (red flags) se trouve sur le site Internet et sur la plate-forme de Visana. Elle est examinée et mise à jour régulièrement. Elle peut aider et sensibiliser, en matière d'abus (elder abuse). La liste de contrôle n'est pas un instrument d'établissement de diagnostic.

Développées avec e&e – entwicklung & evaluation, sur la base de documents sources du réseau Elder Mediation International Network, EMIN.

7. Lorsque des **signes sérieux** de blessures, de violence, de mise en danger, d'exploitation ou d'abus vis-à-vis de la personne âgée vulnérable sont constatés dans le cadre des prestations fournies, indépendamment de la personne responsable, **informer immédiatement les autorités sociales et/ou la police/justice** ainsi que Visana, lorsqu'un client ou une cliente de Visana (tarif réduit) est concerné/e.

## Annexe 2

### 1. Manière de procéder en cas de soupçon de violation des directives SVA<sup>3</sup>

- 1.1. Visana et le fournisseur de prestations, qui s'est engagé à respecter les directives SVA, ne s'orientent pas uniquement au cas actuel. Ils prennent toujours aussi en compte la protection, la sécurité et la dignité de tous les clients et clientes qui utilisent la plate-forme de demande de réservation.
- 1.2. Tous les utilisateurs et utilisatrices de cette plate-forme qui sollicitent des prestations d'assistance par ce biais, ou leurs proches et leur entourage, signalent les violations des directives SVA par le fournisseur de prestations à Visana. L'avis peut être soumis à un Service Center de Visana (service à la clientèle) ou à l'agence compétente. Une plainte peut être déposée à tout moment.
- 1.3. Visana réceptionne l'avis et examine si les directives relatives à la protection, la sécurité et la dignité sont violées. Visana informe le fournisseur de prestations sur l'avis et ce dernier s'engage à prendre position dans les 30 jours.
- 1.4. Si nécessaire, Visana donne au fournisseur de prestations le mandat d'adapter la prestation de service. Le fournisseur de prestations est responsable de la réalisation de cette adaptation et fournit un rapport à Visana.
- 1.5. Dans les cas où la plainte ne peut pas être traitée comme une simple mesure relevant de la satisfaction de la clientèle, Visana peut mandater un service spécialisé externe et indépendant, pour qu'il procède à des éclaircissements. Ce service examine la situation et le contexte, selon SVA, et informe Visana.
- 1.6. Si le service reçoit un mandat d'éclaircissement, il doit le conclure dans un délai de 60 jours. Le service justifie le résultat de l'éclaircissement et les propositions de mesures et les transmet à Visana.
- 1.7. Visana informe le client/la cliente quant aux mesures planifiées chez le fournisseur de prestations ou quant au mandat du service spécialisé, pour répondre à la plainte.
- 1.8. Au-delà des éclaircissements (chiffre 1.5), les prestations du service spécialisé Fournisseur de prestations peuvent être sollicitées par le/la client/e, à ses frais. Dans ces cas, les rapports de mandat existent exclusivement entre le service spécialisé et les parties. Les coûts ne sont pas pris en charge par Visana.
- 1.9. Visana se réserve le droit de faire éclaircir les événements signalés de manière autonome, en mandant un service spécialisé externe et indépendant, lorsque des violations des directives SVA lui sont communiquées ou font l'objet de soupçons sérieux.
- 1.10. Le service spécialisé s'engage à respecter la convention de protection des données définie par Visana. Le fournisseur de prestations et le client/la cliente s'engagent à lever le secret professionnel du personnel médical spécialisé et d'autres personnes concernées, à l'égard du service spécialisé, lorsque les éclaircissements l'exigent.
- 1.11. Le cadre des coûts pour l'éclaircissement de la plainte dans le domaine des directives SVA par le service spécialisé externe s'élève au maximum à 300 francs, TVA non comprise.

---

<sup>3</sup> Développées avec e&e – entwicklung & evaluation, sur la base de documents sources du réseau Elder Mediation International Network, EMIN.

1.12. Si des violations des directives SVA par le fournisseur de prestations se confirment ou se précisent dans le cadre de ces éclaircissements, le fournisseur de prestations prend en charge les coûts du service spécialisé. Pour la clientèle qui a conclu une solution d'assistance et de prévoyance Visana, l'examen par le service spécialisé est gratuit.