



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

protection

Question écrite n° 34482

Texte de la question

M. Jacques Remiller appelle l'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la solidarité sur l'opération bienveillance, annoncée le 16 octobre 2008, dont le but est d'apporter des mesures fortes pour rétablir la dignité des personnes âgées maltraitées. Il lui demande de bien vouloir lui préciser les actions concrètes et les modalités d'application de cette opération.

Texte de la réponse

L'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la solidarité a été appelée sur l'opération « Bienveillance des personnes âgées accueillies en établissement » et sur les moyens de renforcer le respect de la dignité des personnes âgées fragiles. La maltraitance dont les personnes âgées et les personnes handicapées peuvent être victimes est un phénomène complexe. Cette notion renvoie à une diversité de situations allant de la négligence à la violence. Elle correspond le plus souvent à une succession de petits actes qui, réunis, créent les conditions de l'isolement et de la souffrance de ces personnes. Ce phénomène est inacceptable, quels que soient son degré et les formes qu'il revêt. C'est pourquoi le Gouvernement a souhaité se saisir de cette question en engageant en mars 2007 la mise en oeuvre d'un plan de développement de la bienveillance et de renforcement de la lutte contre la maltraitance, lequel a d'ores et déjà permis la réalisation d'avancées très concrètes. Un des axes majeurs du travail effectué a ainsi consisté à favoriser le développement d'une culture de la bienveillance dans les établissements. Cette culture passe par un projet de vie, un projet de soins adaptés à l'état de santé de la personne, à ses choix de vie jusqu'en fin de vie, la mise en place de protocoles de prise en charge, le respect des gestes simples. Cependant, devant l'effort restant à accomplir pour réduire de façon déterminante la maltraitance des personnes âgées et handicapées, Mme la secrétaire d'État chargée de la solidarité a souhaité aller plus loin en présentant, le 16 octobre 2008, de nouvelles mesures en faveur de la bienveillance des personnes âgées en établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD). L'opération Bienveillance se découpe en trois axes, réunissant sept mesures. Elle a pour objectif de rétablir la dignité des personnes âgées maltraitées et de rassurer quant à la volonté des acteurs d'offrir des prestations de qualité. Afin de faire reculer la maltraitance, l'accent est mis sur le contrôle et l'information. La circulaire du 15 octobre 2008 relative au renforcement des missions d'inspection et de contrôle au titre de la lutte contre la maltraitance des personnes âgées et des personnes handicapées précise les nouvelles modalités d'inspection inopinées dans les structures d'hébergement. Désormais, la moitié des contrôles programmés seront effectués de manière inopinée, ce qui portera le taux de contrôles surprise à 80 %. D'autre part, une nouvelle campagne d'information relative au « 3977 », numéro d'appel unique dédié à la lutte contre la maltraitance mis en service depuis février 2008, va être orientée en direction des personnes âgées en établissement. Cette campagne d'affichage et de sensibilisation doit rapidement permettre de sensibiliser l'ensemble des citoyens et permettre d'instaurer une dynamique de bienveillance. Parmi les mesures annoncées, l'État met en place au premier semestre 2009 un questionnaire d'auto-évaluation des pratiques de bienveillance adressé aux établissements. Le directeur en concertation avec les familles, le médecin et l'infirmier coordonnateur remplira le document qui sera ensuite adressé à l'État et au conseil général. Le questionnaire est élaboré par l'Agence nationale

d'évaluation médicale et médico-sociale (ANESM) en concertation avec les acteurs sociaux et les professionnels de santé. L'établissement pourra faire l'objet d'une enquête flash par la direction départementale des affaires sanitaires et sociales (DDASS), afin d'identifier les difficultés et d'aboutir à une démarche d'accompagnement vers l'amélioration de la qualité. Enfin, la formation des personnels à des techniques d'accompagnement personnalisé centrées sur la qualité de vie des personnes âgées et la relation est également prévue. Les programmes de formation des instituts de formation en soins infirmiers (IFSI) seront enrichis avec l'apprentissage de techniques spécifiques de prise en charge. Le projet prévoit de former 250 000 professionnels des maisons de retraite et 20 000 formateurs aux techniques non médicamenteuses. Pour renforcer la concertation et le dialogue et mobiliser tous les acteurs du secteur, le comité national de vigilance contre la maltraitance s'est réuni le 4 novembre 2008. Outre ces mesures, des assises départementales de la bientraitance se tiendront d'ici la fin du mois de juin 2009 associant les organisations de personnes âgées, les partenaires sociaux, les élus locaux, les administrations de l'État, les associations gestionnaires des établissements et les organismes de formation. Par ailleurs, les situations de maltraitance révélées feront l'objet d'enquête judiciaire et administrative pouvant aboutir à la fermeture de tout ou partie d'un établissement si nécessaire. Enfin, il convient de rappeler que la prise en charge des personnes dépendantes est également au coeur des concertations en cours sur le cinquième risque de protection sociale.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Remiller](#)

Circonscription : Isère (8^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 34482

Rubrique : Personnes âgées

Ministère interrogé : Solidarité

Ministère attributaire : Solidarité

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 4 novembre 2008, page 9497

Réponse publiée le : 26 mai 2009, page 5161