



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

établissements d'accueil

Question écrite n° 35663

Texte de la question

M. Maxime Gremetz appelle l'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la solidarité sur la maltraitance envers les personnes âgées ; ceci fait suite au reportage diffusé le 22 octobre 2008 sur France 2. Avec la Fédération hospitalière de France et la CNDEHPAD, il condamne toutes les formes de maltraitance et souhaite que les pouvoirs publics prennent toutes leurs responsabilités. Il faut rassurer les familles déstabilisées et culpabilisées, rappeler notre soutien et notre confiance au personnel engagé qui peut se sentir stigmatisé. Il estime que le dispositif annoncé par la secrétaire d'État ne suffira pas. Il demande bien plus d'ambition pour ces établissements : un processus de " certification qualité ", des moyens en personnel qualifié, une montée en charge plus rapide et plus opérationnelle pour la formation des professionnels. Avec la FHF et la CNDEHPAD, il souhaite rappeler leur exigence d'une politique cohérente et courageuse pour les plus vulnérables et ceux qui les accompagnent. Ensemble ils demandent d'ouvrir les portes des établissements et de publier les taux d'encadrement réels et ceux imposés dans les départements, tant par les directions départementales des affaires sanitaires et sociales que par les conseils généraux, afin que le débat puisse être conduit dans la plus grande transparence. Il lui demande quelles dispositions entend-elle prendre pour que soient adoptées des mesures réelles et efficaces.

Texte de la réponse

L'attention de madame la secrétaire d'État chargée de la solidarité a été appelée sur l'opération « bientraitance 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 bientraitance 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 bientraitance 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, madame 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 bientraitance des personnes âgées en Etablissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD). L'opération Bientraitance 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 bientraitance. Parmi les mesures annoncées, l'État met en place début 2009 un questionnaire d'auto-évaluation des pratiques de bientraitance 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 sera élaboré par l'Agence nationale d'évaluation médicale et médico-sociale (ANESM) en concertation avec les acteurs sociaux et les professionnels de santé. En cas d'absence d'auto-évaluation ou d'incohérence évidente dans les réponses, l'établissement fera l'objet d'une enquête flash par la direction départementale des affaires sanitaires et sociales (DDASS), afin d'identifier les problèmes 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 cours des concertations en cours sur le cinquième risque de protection sociale.

Données clés

Auteur : [M. Maxime Gremetz](#)

Circonscription : Somme (1^{re} circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 35663

Rubrique : Personnes âgées

Ministère interrogé : Solidarité

Ministère attributaire : Solidarité

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 18 novembre 2008, page 9909

Réponse publiée le : 13 janvier 2009, page 350