



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## établissements d'accueil

Question écrite n° 55599

### Texte de la question

M. Jean-Jacques Urvoas attire l'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la famille et de la solidarité sur le questionnaire d'autoévaluation « bientraitance des personnes âgées accueillies en établissement » élaboré par l'agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements sociaux et médico-sociaux (ANESM). Les directions départementales des affaires sanitaires et sociales (DDASS) et les conseils généraux traitent tous les ans les données recueillies afin de pouvoir apprécier régulièrement le déploiement d'une culture de bientraitance au sein des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD). Si l'objectif est naturellement louable, il l'interroge toutefois sur la fiabilité de la méthode usitée, fondée sur l'autoévaluation, tant il paraît difficile pour les différentes personnes interrogées - directeurs, médecins coordinateurs, soignants, présidents des conseils de la vie sociale, autres professionnels... - d'être à la fois juges et parties.

### Texte de la réponse

Le ministre du travail, de la solidarité et de la fonction publique a pris connaissance avec intérêt de la question relative aux mesures en faveur de la « bientraitance » des personnes âgées. L'opération Bientraitance, lancée en mars 2007 par le Gouvernement, 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. Le 2 décembre 2009, la secrétaire d'État chargée des aînés a présenté une dizaine de mesures pour lutter contre la maltraitance. Parmi les mesures annoncées, la première consiste à recenser l'ensemble des établissements qui ne sont pas conformes aux obligations de médicalisation alors qu'ils accueillent des personnes âgées dépendantes. Plus de 200 structures n'auraient ainsi pas de convention ou de services de soins infirmiers à domicile et fonctionneraient en toute irrégularité. Une mise en demeure très ferme leur a été adressée sans délai pour se mettre en conformité. À défaut de réalisation effective, ces établissements s'exposeront à une fermeture administrative. Le délai de mise en conformité expire le 31 mars 2010. Afin de contrôler la qualité des soins rendus dans les établissements pour personnes âgées, des travaux sont en cours pour rendre obligatoire, au besoin par la loi, la publication et la diffusion d'une évaluation indépendante et sérieuse. Les travaux sont menés par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (ANESM). De même, l'ensemble des instructions sur la prévention et la lutte contre la maltraitance feront l'objet d'une refonte dans un document simplifié, unique et lisible. Le logiciel Prisme, qui est aujourd'hui un système de reporting au niveau central des données locales, doit devenir un véritable outil local de gestion des signalements, partagé entre l'État et les conseils généraux. La création prochaine des agences régionales de santé (ARS) est également une opportunité pour faciliter le pilotage de la politique de lutte contre la maltraitance en ce qui concerne les services de l'État. Pour prévenir des actes de maltraitance ou mieux les signaler, l'efficacité du numéro d'appel unique, 39-77, dédié à la lutte contre la maltraitance mis en service depuis février 2008, sera évalué. Un meilleur accompagnement des aidants familiaux, par exemple grâce à de courtes formations, sera rendu possible grâce à la convention signée le 24 novembre 2009 avec la Fondation France Alzheimer. Et pour les accompagnants professionnels, un processus d'accompagnement psychologique devra

être progressivement mis en place avant chaque recrutement, et un module spécifique sur la maltraitance devra être dispensé au sein de chaque formation.

## Données clés

**Auteur** : [M. Jean-Jacques Urvoas](#)

**Circonscription** : Finistère (1<sup>re</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 55599

**Rubrique** : Personnes âgées

**Ministère interrogé** : Famille et solidarité

**Ministère attributaire** : Travail, solidarité et fonction publique

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 21 juillet 2009, page 7162

**Réponse publiée le** : 18 mai 2010, page 5607