



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## maisons de retraite

Question écrite n° 82182

### Texte de la question

M. Jean-Louis Christ appelle l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès de la ministre des affaires sociales, de la santé et des droits des femmes, chargée de la famille, de l'enfance, des personnes âgées et de l'autonomie sur les dysfonctionnements multipliés qui s'observent dans les maisons de retraite et qui peuvent aller jusqu'à induire des situations de maltraitance. Ainsi sur l'année 2013, rien que dans la région Rhône-Alpes, l'agence régionale de santé a dénombré pas moins de 90 cas de suspicion de maltraitance dans les établissements médico-sociaux dont 20 ont été transmis à la justice. Il s'agit pour la plupart du temps d'une maltraitance institutionnelle ou passive (négligences, abstentions, etc.), liée à un problème d'effectifs : on compte en effet dans les EHPAD 0,56 membre du personnel pour un résident alors que ce rapport est de 1 pour 1 dans le secteur du handicap. Face à cette situation, les EHPAD disposent néanmoins d'outils pour essayer de prévenir toute défaillance parmi lesquels les enquêtes de satisfaction auprès des résidents et des proches qui permettent d'identifier des carences éventuelles constatées auprès des résidents. Selon une étude menée en juillet 2010 par l'ANESM (agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux), le recours à ces enquêtes ne serait pas systématique (65 % des 115 établissements sondés y auraient seulement recours, avec une périodicité annuelle). L'ANESM constatait ainsi que les enquêtes de satisfaction restaient globalement insuffisantes et peu exploitables et qu'elles ne permettaient pas de distinguer le point de vue des résidents de celui des familles. Par ailleurs il est relevé que les informations et suggestions partiellement recueillies sont rarement suivies. Alors que l'implication des résidents et des familles qui est un critère de qualité constitue une des clés pour améliorer la prise en charge des personnes âgées dans les établissements, il lui demande quelles mesures pourraient être envisagées pour rendre ces outils d'évaluation plus efficaces.

### Texte de la réponse

Lutter contre les abus envers les personnes âgées est un sujet central pour le gouvernement. Même s'il est difficile de distinguer clairement les divers aspects de la maltraitance, les maltraitants font souvent partie de la famille ou de l'entourage proche de la personne, qu'elle soit hébergée à domicile ou en institution (voisinage, professionnels démarcheurs). Le gouvernement est au rendez-vous de cette prise de conscience globale et des réponses à y apporter, alors que les personnes de plus de 60 ans, qui sont aujourd'hui 15 millions en France, seront 24 millions en 2060, représentant ainsi 32 % de la population. En effet, la loi du 28 décembre 2015, dite d'adaptation de la société au vieillissement, contient plusieurs articles visant à protéger les droits des personnes âgées : - Des mesures pour garantir les droits individuels des personnes âgées hébergées ou accompagnées par des établissements ou services sociaux et médico-sociaux avec la désignation d'une personne de confiance. La personne de confiance est consultée dans le cas où la personne âgée rencontre des difficultés dans la connaissance et la compréhension de ses droits. - Des mesures pour renforcer et simplifier la protection juridique des majeurs. - Des mesures pour assurer la protection des personnes handicapées et des personnes âgées fragiles. Afin de lutter particulièrement contre l'ensemble des abus financiers et d'assurer la protection patrimoniale des personnes âgées et handicapées vulnérables, la loi étend l'interdiction de recevoir de l'argent

ou des biens aux personnes physiques propriétaires, gestionnaires, administrateurs ou employés d'établissements ou de services soumis à autorisation ou déclaration en application du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) et à agrément ou déclaration selon le Code du Travail (service à la personne au domicile), aux bénévoles qui agissent au sein des services à la personne, aux couples ou aux accueillants familiaux soumis à un agrément et à son conjoint, à la personne avec laquelle il a conclu un pacte civil de solidarité ou à son concubin, à ses ascendants ou descendants en ligne directe, aux employés de maison accomplissant des services à la personne âgée. La loi instaure par ailleurs une obligation de signalement des situations de maltraitance et l'applique à l'ensemble des établissements et services sociaux et médico-sociaux ainsi qu'aux lieux de vie et d'accueil. Un programme pluriannuel (2013/2017) de repérage des risques de maltraitance dans les établissements (inspections à titre préventif) est actuellement mis en œuvre. Ce programme doit permettre d'identifier les établissements à risque et de les accompagner en vue d'améliorer la qualité de prise en charge des personnes accueillies et le respect de leurs droits. Afin d'offrir une écoute téléphonique adaptée aux victimes et aux témoins de faits de maltraitance, le 3977, numéro national unique d'accueil téléphonique, d'écoute et d'accompagnement des appelants révélant une situation de maltraitance comporte une plateforme nationale relayée par un réseau constitué d'antennes départementales chargées de l'analyse et du suivi des situations en relation, le cas échéant, avec les autorités administratives, voire judiciaires, locales. Ce dispositif bénéficie d'un soutien financier de l'Etat (1,7 M€ en 2016).

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Louis Christ](#)

**Circonscription :** Haut-Rhin (2<sup>e</sup> circonscription) - Les Républicains

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 82182

**Rubrique :** Personnes âgées

**Ministère interrogé :** Famille, enfance, personnes âgées et autonomie

**Ministère attributaire :** Personnes âgées et autonomie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [23 juin 2015](#), page 4688

**Réponse publiée au JO le :** [11 octobre 2016](#), page 8402