

Bordeaux, le 14/02/2022

L'urgence de faire entendre le droit des résidents et des familles dans les EHPAD !

Face au vieillissement massif de la population et l'augmentation des demandes d'accueil en établissement médico-social, le fonctionnement de ces structures peuvent-elles véritablement garantir le respect de la dignité des personnes dans tous les aspects de leur parcours de vie lorsque l'on sait que pas moins de 6%¹ de la population réside en institution et que ce chiffre tend à augmenter d'ici 2050 selon les prévisions de l'INSEE² ?

L'actualité nous montre régulièrement les manquements envers nos aînés, ce que France Assos Santé déplore dans un récent communiqué de presse « [Alerte sur les Ehpads, l'état doit prendre ses responsabilités](#) ».

Récemment, le rapport du Défenseur des Droits³ a confirmé l'urgence qu'il y a à faire entendre les droits des personnes accueillies en structures médico-sociales en soulignant que : **« les résidents ne sont pas toujours entendus lorsqu'ils évoquent des situations à risque de maltraitance. Le Défenseur des droits regrette qu'il n'existe pas [...] de commission des usagers. »**

Réaffirmer le droit des usagers accueillis en établissement social ou médico-social

La loi du 2 janvier 2002 promeut et légitime pourtant la participation des usagers au fonctionnement des structures sociales et médico-sociales qui les accueillent et dans lesquelles ils résident. Elle a créé le dispositif « **Personne Qualifiée** » pour garantir le respect des droits des résidents et des familles et l'accompagne du « **conseil de la vie sociale** », instance de participation dans laquelle les résidents et les familles contribuent à la vie de l'établissement et donnent leurs avis sur les projets de l'établissement.

La personne qualifiée intervient à la demande de l'utilisateur (ou de son représentant légal) pour l'aider à garantir **le respect de ses droits fondamentaux spécifiquement en structures d'hébergement social ou médico-social**. Nommées par le Préfet sur proposition conjointe du Directeur Général de l'Agence Régionale de Santé (ARS) et du Président du Conseil Départemental, la liste des personnes qualifiées fait l'objet d'un arrêté de désignation dont la composition doit être publique et disponible auprès de l'Agence Régionale de Santé et du Conseil Départemental.

Hélas, le constat sur le fonctionnement de ce dispositif en Nouvelle-Aquitaine est alarmant. L'enquête régionale réalisée en 2020 par France Assos Santé montre que sur les 12 départements, seuls **4** avaient une liste des personnes qualifiées à jour.

¹ DREES, 2019, L'hébergement des personnes âgées en établissement les chiffres clés,

² Insee première, N° 1767

³ Rapport Défenseur des Droits : Les droits fondamentaux des personnes âgées accueillies en EHPAD, 2021



De plus, l'observatoire révèle que les personnes qualifiées sont très peu saisies : **sur les 12 personnes qualifiées en Nouvelle-Aquitaine, seulement 16 % l'ont été 3 fois par an.**

[\(Pour lire la synthèse de la journée personne qualifiée\)](#)

Le rapport du Défenseur des droits fait le même constat « **le dispositif personne qualifiée reste méconnue du grand public et n'est pas mise en place sur la totalité du territoire.** » Pourtant, la personne qualifiée est un droit de recours légal qui permet la garantie du respect des droits des usagers en ESSMS.

Comment garantir l'effectivité du respect des droits des personnes accueillies en établissement médico-social si le dispositif n'est, lui-même, pas conforme à la loi ?

Les actions de France Assos Santé Nouvelle Aquitaine

La signature d'une Convention avec L'Agence Régionale de Santé de Nouvelle-Aquitaine permet à France Assos Santé Nouvelle-Aquitaine de veiller à l'effectivité de ce droit pour les usagers des établissements médico-sociaux. **Nos actions visent à :**

- Accompagner le renouvellement des arrêtés de nomination permettant d'identifier les personnes qualifiées par département, étape indispensable pour garantir l'accès à ce référent.
- Valoriser les compétences de ces personnes, véritables médiatrices dans le parcours de la réclamation entre les résidents, les familles et l'institution médico-sociale
- Développer l'information en direction des directions d'établissements médico-sociaux comme des usagers et des familles pour faciliter la saisine des personnes qualifiées en cas de besoin

Et après ? Nos propositions :

Pour assurer un meilleur respect des droits des usagers des établissements médico-sociaux, il est nécessaire de faire évoluer les deux dispositifs créés par la loi de 2002 et de les associer.

- **Pour le dispositif « personne qualifiée »**

L'un des constats d'échec au dispositif Personnes Qualifiées est la **complexité des modalités de désignation et de saisine.**

Nous souhaiterions que les 3 parties prenantes compétentes :

- Travaillent à l'harmonisation des modes de communication sur ce dispositif et assurent un relai sur le territoire au plus près des usagers, auprès des instances locales telles que les CLIC⁴, les CCAS⁵, les DAC.⁶
- Organisent avec l'appui de France Assos Santé à la mise en place de modalités de saisine universalisées, quel que soit le département. Pour rappel, l'usager peut saisir « la personne qualifiée de son choix ».

⁴ CLIC : Centre Local d'Information et de Coordination gérontologique.

⁵ CCAS : Centre Communal d'Action Sociale

⁶ DAC : Dispositif d'Appui à la Coordination



- **Pour le dispositif « Conseil de la vie sociale » :**

Nous sommes convaincus de la nécessité de **faire évoluer la loi du 2 janvier 2002** et de réinventer le fonctionnement statutaire du Conseil de la Vie Sociale afin de garantir une représentation plus efficace des usagers accueillis au sein de ces établissements.

Dans l'idée, cette instance officielle de Démocratie en Santé⁷ dans laquelle siègent déjà les résidents et les familles, pourrait recevoir et examiner les plaintes et réclamations à laquelle serait associée la personne qualifiée comme agent médiateur entre l'établissement, les résidents et la famille ce, à l'image de la Commission Des Usagers (CDU), composée de **Représentants des Usagers issus d'associations de proximité disposant d'un agrément officiel pour la représentation**, formés et qualifiés,

Alors que nous sommes au milieu des 20^{èmes} anniversaires des lois du 2 janvier et du 4 mars (loi Kouchner) 2002 il est grand temps de plancher sur leur rapprochement afin d'élargir le champ de la démocratie en santé pour garantir une réglementation plus soutenue et le respect des droits de tous les usagers, plus particulièrement dans les EHPAD.

Ces constats et pistes de propositions, fruits de nos travaux depuis plusieurs années sur le champ du médico-social et de son articulation avec le champ sanitaire fait l'objet d'une réflexion et concertation plus large qui s'engage au sein de France Assos Santé. Notre volonté est d'agréger les réflexions des associations membres concernées et des délégations dont certaines, comme nous, travaillent depuis quelques temps sur ce sujet.

Etre, devenir Personne Qualifiée : Témoignage de Françoise TALBOT

Françoise Talbot a décidé de devenir personne qualifiée après avoir été responsable d'un CCAS au sein de sa commune. Elle intervient sur le département des Deux-Sèvres depuis 2019.

Pour Françoise Talbot, son rôle est d'être « **un médiateur entre l'établissement et l'utilisateur** ». Elle « **écoute et oriente la personne, lui propose des conseils sur sa situation et l'accompagne dans ses démarches** ».

Concernant les maltraitances en EHPAD, elle témoigne :

« Depuis 2 ans, j'ai été interpellée par 5 familles dans 5 EHPAD du département. Il s'agissait plus ou moins de la même demande, avec des niveaux de gravité différents. Les familles ne se sentaient pas écoutées, elles se sentaient exclues de la vie de leur parent [vivant en établissement]. Ces familles ont pu identifier des actes ressemblant à de la maltraitance, envers leur proche accueilli.

La période de confinement a été difficile à vivre car elles ne pouvaient pas voir leur parent ou leur proche. Les procédures étaient parfois complexes (prise de rendez-vous, temps limité...). Mon rôle en tant que personne qualifiée a été d'entendre les souffrances vécues par ces familles, d'accompagner les proches [et les usagers] lorsque les situations ressemblant à de la maltraitance sont identifiées. J'ai pu accompagner des familles lors de rendez-vous avec la direction de l'établissement. Parfois, mon rôle est simplement d'entendre les souffrances et de conseiller la personne sur les démarches possibles. La personne qualifiée ne fait pas à la place de, mais apporte le soutien nécessaire pour la réalisation de démarches difficiles. »

CONTACT PRESSE

Agathe Curien, Chargée de mission France Assos Santé Nouvelle Aquitaine

Tel : 0756340969 mail : acurien@france-assos-sante.org

⁷ Au sens de la charte d'OTTAWA



France Assos Santé, une entité nationale pour faire entendre la voix de tous les usagers du système de santé

France Assos Santé est le nom choisi par l'**Union nationale des associations agréées d'usagers du système de santé** (UNAASS) comme organisation de référence pour représenter les patients et les usagers du système de santé et défendre leurs intérêts.

Avec son inscription dans le code de la santé publique via la loi du 26 janvier 2016, France Assos Santé donne un cadre statutaire aux 100 associations nationales fondatrices de poursuivre la mobilisation collective menée depuis près de 20 ans, **reconnue et légitimée par la loi**.

En national comme en région, la défense et la participation des malades et des usagers du système de santé aux décisions qui les concernent sont les deux piliers de son action.

Pour garantir ces fonctions, les missions de France Assos Santé sont principalement **d'informer** le public sur des questions juridiques et sociales, de **former et soutenir** les associations agréées, de **donner et rendre des avis** auprès des pouvoirs publics et des organismes publics et privés du système de santé, d'assurer la **représentation des usagers** dans les différentes instances auxquelles ils sont invités à siéger et **d'engager des plaidoyers** à partir de l'expression citoyenne des usagers, de leurs attentes et de leurs besoins.

L'analyse de la politique nationale de santé détermine les fondements de son action, aussi bien en national qu'en région. Pour les années à venir, les chantiers prioritaires visent principalement à :

- Promouvoir les parcours de santé pour chacun
- Garantir à tous une offre de soins accessible, adaptée et reposant sur un financement solidaire
- Défendre et accompagner les personnes isolées et fragilisées dans leur parcours de santé et de soins
- Aider l'utilisateur à devenir acteur de sa santé
- Développer et valoriser le rôle des représentants des usagers, patients-pairs et des aidants
- Promouvoir le bien-être physique et psychique
- Co-construire avec les professionnels des indicateurs de résultats utiles en matière de qualité, sécurité et pertinence des soins.

L'organisation France Assos Santé en Nouvelle Aquitaine

En tant que délégation régionale de l'UNAASS, dites URAASS, France Assos Santé Nouvelle Aquitaine se compose de deux antennes pour piloter son action sur l'ensemble du territoire néo-aquitain : Bordeaux et Limoges. Aujourd'hui c'est près de **130 associations agréées** en santé qui la composent, **850 Représentants des Usagers** (RU) qui siègent en Commission des Usagers des établissements de santé de la Nouvelle Aquitaine et environ **2000 bénévoles** engagés sur l'ensemble du territoire.



Nos associations adhérentes 2021



Association d'aides aux Stomisés