

Une voix pour faire valoir les droits des résidents et des familles en EHPAD, France Assos Santé PACA alerte.

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'INSEE,² il est grand temps de réfléchir à une façon adaptée de prendre en charge nos aînés.

L'actualité nous a encore montré les manquements envers ces populations, ce que France Assos Santé déplore dans un récent communiqué de presse [« Alerte sur les EHPAD, 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 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.

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

Hélas, le constat sur le fonctionnement de ce dispositif en Provence-Alpes-Côte d'Azur est décevant. Le diagnostic régional réalisé en 2019 par France Assos Santé PACA montre que le dispositif des Personnes Qualifiées n'est que très peu mobilisé et connu des usagers (- de 20 saisines des Personnes Qualifiées sur un an pour l'ensemble des établissements médico-sociaux de la région).

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 Etablissement et services sociaux et médico-sociaux.

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 ET LES PROPOSITIONS DE FRANCE ASSOS SANTÉ PACA

France Assos Santé PACA depuis de nombreuses années est soucieuse de l'effectivité des droits dans le domaine du médico-social au travers d'une veille, d'un diagnostic et d'actions qui visent à :

- Améliorer la définition des missions des Personnes Qualifiées (Formations ou journées thématiques, outils à l'attention des Personnes Qualifiées),
- Faire connaître les Personnes Qualifiées grâce à des outils de communication, des journées dédiées dans chaque territoire de présentation du dispositif aux établissements,
- Créer et animer le réseau des Personnes Qualifiées par des groupes d'échanges et de travail.

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 relais sur le territoire au plus près des usagers, auprès des instances locales telles que les CLIC,⁴ les CCAS⁵, les DAC.⁶
- Organisent avec l'appui de France Assos Santé la mise en place de modalités de saisine universalisées, quel que soit le département. Pour rappel, l'utilisateur peut saisir « la personne qualifiée de son choix ».

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.

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

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 20èmes 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'agrèger les réflexions des associations membres concernées et des délégations dont certaines, comme nous, travaillent depuis quelques temps sur ce sujet.

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.



Contact presse

Thomas ROUX - Coordinateur régional - 06 25 47 31 93 - paca@france-assos-sante.org