

DOSSIER» L'ÉVALUATION DES MAISONS DE RETRAITE

PAGE 2 L'actualité du Grand Âge

PAGE 3 Fiche Pratique

PAGE 4 Dossier du Mois

PAGE 8 Questions/Réponses

DOSSIER

L'ÉVALUATION DES MAISONS DE RETRAITE

Sommaire //

- » Fiche pratique ///p.3
- » Les obligations légales des maisons de retraite ///p.4
- » Les autorités chargées d'évaluer les EHPAD ///p.4
- » L'enquête personnelle des familles ///p.6
- » Cap Retraite et l'évaluation des EHPAD ///p.6
- » Questions/Réponses ///p.8
- » Références juridiques ///p.8

Numéro Vert Spécial Pro

N° Vert 0800 400 008

» ÉDITO

Comment évaluer la qualité de l'accueil et des soins offerts aux aînés en maisons de retraite? Cette question préoccupe aussi bien les pouvoirs publics que les familles, soucieuses à juste titre de veiller à la meilleure prise en charge de leur proche. Le vieillissement de la population et la nécessité de créer de nouvelles structures d'accueil pour les aînés dépendants rendent cette question plus actuelle que jamais.

De sérieux efforts ont heureusement été entrepris ces dernières années pour renforcer les réglementations liées au fonctionnement des maisons de retraite. Dans le cadre de ce dossier, nous nous attacherons particulièrement à la réforme des EHPAD ainsi qu'au rôle indispensable des familles pour assurer le bon dé-

roulement du séjour en maison de retraite.

Cette lettre d'information mensuelle est avant tout la vôtre. Pour toutes suggestions de sujets, demandes d'abonnements ou autres informations complémentaires, n'hésitez pas à contacter notre Service Spécial Pro au Numéro Vert **0800 400 008**, par fax au **01 57 31 75 17** ou par courriel: capnews@capretraite.fr.

Bonne lecture!

L'équipe de Cap Retraite


CAP RETRAITE
SERVICE GRATUIT

» ACTUALITÉ DU GRAND ÂGE

+ VERS UN BOULEVERSEMENT DU SECTEUR DES MAISONS DE RETRAITE ?

Face au vieillissement de la population et à l'augmentation du nombre de personnes dépendantes, il est impératif de faciliter la création de nouvelles structures d'accueil pour aînés. C'est en substance ce qu'a affirmé le président de la Fédération Nationale des Associations des Directeurs d'Établissements et Services pour Personnes Âgées (Fnadepa), Claudy Jarry, invité à s'exprimer devant les membres de la Fnadepa du Finistère.

Créer de nouvelles maisons de retraite pour répondre au vieillissement

A l'horizon 2040, plus de 7 millions de personnes en France seront âgées de plus de 80 ans d'après les prévisions de l'Insee. C'est pourquoi le président de la Fnadepa, Claudy Jarry, souligne la nécessité de créer de nouvelles structures d'accueil pour aînés. En outre, près de 25 % des personnes âgées de plus de 70 ans souffrent d'un isolement social. Selon le président de la Fnadepa, les accueils de jour existants ne peuvent plus faire face au vieillissement et à la multiplication des personnes dépendantes.



Former du personnel qualifié pour répondre aux besoins des aînés

Pour le président de la Fnadepa, les besoins grandissants de la société vieillissante ne seront satisfaits que si l'on forme davantage de personnel qualifié pour accompagner les aînés en perte d'autonomie. La création de nouvelles structures d'accueil et le renforcement du personnel dans le secteur médico-social constituent dans ce contexte une garantie contre la maltraitance en institution. Claudy Jarry estime que l'évolution démographique de la France et l'allongement de l'espérance de vie devrait donc provoquer un grand bouleversement du secteur des maisons de retraite.

+ L'INSPECTION DES MAISONS DE RETRAITE CONFÉE AUX ARS

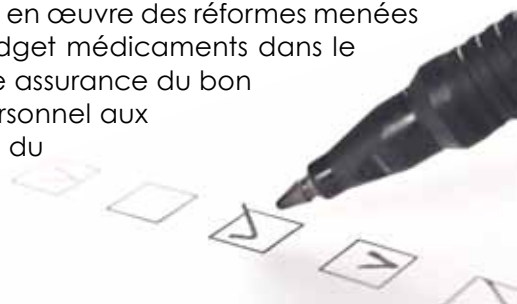
La mise en place des Agences Régionales de Santé représente une étape importante de la réforme du système de santé, prévue par la loi du 21 juillet 2009. Elles contribueront à un meilleur accès aux soins et assureront le suivi de la qualité des services des maisons de retraite. Les ARS ont en effet récupéré les compétences de la DDASS en matière de contrôle des établissements du secteur médico-social.

Un service de santé unifié pour plus d'efficacité

Les Agence Régionales de Santé remplacent la DDASS depuis le 1er avril et sont désormais responsables du contrôle des maisons de retraite. Créées en vertu de la loi «Hôpital, patients, santé et territoire» du 21 juillet 2009, les ARS ont pour mission d'assurer, à l'échelon régional, le pilotage d'ensemble du système de santé. Regroupant sous une même autorité les divers organismes régionaux chargés jusqu'à présent des politiques de santé, les ARS renforcent l'efficacité du système de santé réformé par la loi HPST, pour mieux répondre aux besoins de la population.

Une nouvelle assurance de la qualité des services des maisons de retraite

Entre autres missions, les Agences régionales de santé superviseront la mise en œuvre des réformes menées dans les maisons de retraites (expérimentation de la réintégration du budget médicaments dans le forfait soins des EHPAD, convergence tarifaire...) Elles offriront une nouvelle assurance du bon suivi de l'hygiène dans les maisons de retraites, de la sensibilisation du personnel aux principes de bientraitance des personnes âgées et de la mise en œuvre du Plan Alzheimer 2008-2012.



» DOSSIER / FICHE PRATIQUE

L'ÉVALUATION DES MAISONS DE RETRAITE



Les établissements d'hébergement pour aînés dépendants (EHPAD) accueillent aujourd'hui près de 700 000 personnes âgées en France. Face à la grande responsabilité que représente l'accueil en établissements d'un nombre toujours plus élevé d'aînés en perte d'autonomie, les pouvoirs publics ont sensiblement renforcé les dispositifs pour évaluer la qualité de la prise en charge dans ces maisons de retraite. Il faut citer en particulier la réforme intronisant le statut d'EHPAD, octroyé aujourd'hui à près de 90 % des maisons de retraite médicalisées. Ces mesures restent cependant complémentaires à l'évaluation des familles, qui demeurent naturellement les plus compétentes pour veiller au bon déroulement de la prise en charge de leur proche âgé. Dans le cadre de ce dossier, nous vous proposons un tour d'horizon du processus d'évaluation des maisons de retraite tel qu'il est effectué par les pouvoirs publics, les familles et l'organisme Cap Retraite.

La Convention tripartite pour améliorer l'accueil des aînés

- » La Convention tripartite pluriannuelle (CTP) est un accord signé entre un EHPAD, le Conseil Général et l'Agence Régionale de Santé. Renouvelable tous les 5 ans, elle définit les modalités de fonctionnement de l'établissement.
- » La CTP a pour objectif d'assurer la qualité de vie des résidents: en veillant notamment à la sécurité, la formation du personnel, l'hygiène, le respect du rythme de vie, le maintien des repères et la prise en charge adaptée à l'état de santé de la personne.



- » Cette convention est également une garantie de la qualité des relations avec les résidents et leurs proches, à travers le livret d'accueil, le contrat de séjour, le règlement intérieur et une information régulière.
- » La CTP renforce la qualité des services: elle améliore le taux d'encadrement ainsi que la qualification du personnel, notamment grâce à divers programmes de formation.



Les évaluations et contrôles officiels des EHPAD

- » Les EHPAD sont évalués par le biais d'inspections des pouvoirs publics, effectuées par un agent mandaté par le département ou par l'État. Ces inspections relèvent de l'Agence Régionale de santé (ARS) ou de l'Inspection générale des affaires sociales (IGAS).
- » Les EHPAD font aussi l'objet d'évaluations réalisées par des organismes habilités par l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux - l'ANESM, créée en 2008 pour promouvoir entre autres les pratiques de bientraitance.
- » En cas de dysfonctionnements, l'établissement recevra une injonction administrative. Une fermeture provisoire ou définitive de la structure peut être prononcée dans les cas graves.

Le rôle des familles dans le processus d'évaluation

- » La famille peut s'adresser à son entourage et aux professionnels du secteur médico-social (médecin, assistante sociale...) pour recueillir des informations sur les maisons de retraite.
- » La visite préalable de l'établissement et une rencontre avec la direction permettent à la famille d'évaluer dans une certaine mesure la qualité de l'accueil et des infrastructures.
- » L'enquête personnelle des familles reste néanmoins limitée, en particulier lors de situations d'urgence.

Cap Retraite et l'évaluation indépendante des EHPAD

L'organisme Cap Retraite offre aux familles des renseignements précis sur la qualité des résidences grâce une base de données actualisée par les dispositifs suivants:

- » Les conseillers de Cap Retraite visitent les maisons de retraite pour établir un rapport détaillé sur les prestations de chaque résidence
- » Les témoignages de milliers de familles orientées en EHPAD par Cap Retraite sont recueillis régulièrement et répertoriés
- » Le Pôle Qualité des Résidences est quotidiennement en contact avec les maisons de retraite pour mettre à jour les données sur les places disponibles, les tarifs et les prestations.



+ TOUT SAVOIR SUR L'ÉVALUATION DES MAISONS DE RETRAITE

Les mesures d'évaluation et d'encadrement visant à renforcer le bien-être et la bientraitance des résidents en maisons de retraite se sont considérablement développées ces dernières années en France. Cette évolution positive est attribuée non seulement aux efforts de l'Etat mais également aux exigences des familles, soucieuses à juste titre d'assurer la meilleure prise en charge de leurs aînés en perte d'autonomie. Ce dossier vous offre un aperçu général concernant les responsabilités légales des établissements d'hébergement pour aînés dépendants (EHPAD) et les procédures de contrôle effectuées par les autorités compétentes. Ceci sans oublier le rôle fondamental des familles dans l'évaluation et le suivi du séjour de leur proche âgé en maison de retraite.

Les obligations légales des maisons de retraites

Près de 90% des maisons de retraite en France ont accédé au statut officiel d'Ehpad (Etablissement d'Hébergement pour Aînés Dépendants) depuis l'entrée en vigueur de l'Arrêté du 26 avril 1999.

» Les conditions pour obtenir le statut d'EHPAD

Pour bénéficier de ce statut officiel, les maisons de retraite doivent être signataires d'une convention tripartite pluriannuelle avec le Conseil Général et l'Agence Régionale de Santé. Cette exigence concerne aussi bien les établissements publics que ceux des secteurs associatif et privé. Les maisons de retraite reconnues comme Ehpad peuvent faire l'objet de subventions en échange de leur engagement du respect d'un cahier des charges destiné à améliorer la prise en charge de la personne âgée. Ce cahier des charges définit les conditions de fonctionnement de l'établissement tant sur le plan financier que sur le plan de la médicalisation et de la qualité de la prise en charge.



» Garantir une bonne prise en charge des résidents

La convention tripartite, valable cinq ans, doit détailler les recommandations visant à garantir la prise en charge des personnes âgées dépendantes. Afin de remplir cet objectif, le législateur enjoint les établissements à s'engager dans une démarche de qualité, stipulée dans l'article 2 de l'annexe 1. Ces recommandations se distinguent des normes techniques chiffrées. Toutefois, les objectifs des Ehpad sont clairement définis par la loi. L'Arrêté du 8 septembre 2003 relatif à la charte des droits et libertés de la personne accueillie souligne notamment l'obligation de construire un cadre de vie respectant les choix de la personne âgée par un projet institutionnel transparent, énoncé dans le contrat de séjour et le règlement intérieur.

Les exigences en matière d'aménagement et de vie sociale

La maison de retraite doit constituer un réel lieu de vie pour chacun. C'est pourquoi, une attention particulière doit être apportée au respect de l'espace privé de la personne âgée. Celle-ci doit pouvoir maintenir des liens familiaux, et recevoir ses proches en toute quiétude. Ainsi, un établissement neuf ou en projet de rénovation doit respecter une surface minimale de 18 mètres carrés par chambre individuelle et de 30 mètres pour une chambre double. Par ailleurs, les espaces de vie communs doivent être conçus pour contribuer au maintien de l'autonomie des résidents en vertu de la loi 75-534 du 30 Juin 75 en faveur des personnes handicapées. De plus, les espaces de soins de l'établissement devront correspondre au projet de soins défini en amont.

» La formation du personnel

Afin de pouvoir remplir leur tâche au mieux, chaque membre du personnel (aide-soignant, auxiliaire de vie, infirmière...) aura suivi une formation adaptée à sa fonction. Ainsi, le directeur d'établissement



devra être titulaire du CAFDES – certificat d'aptitude aux fonctions de directeur d'établissement social – ou d'une autre formation de même niveau. Le médecin coordonnateur joue également un rôle central au sein de l'Ehpad, c'est pourquoi il doit être obligatoirement compétent dans le domaine de la gérontologie. Enfin l'infirmière, titulaire du diplôme d'Etat, est responsable du bon suivi des prescriptions médicales en collaboration avec l'ensemble de l'équipe soignante.

Les autorités publiques chargées d'évaluer les maisons de retraite

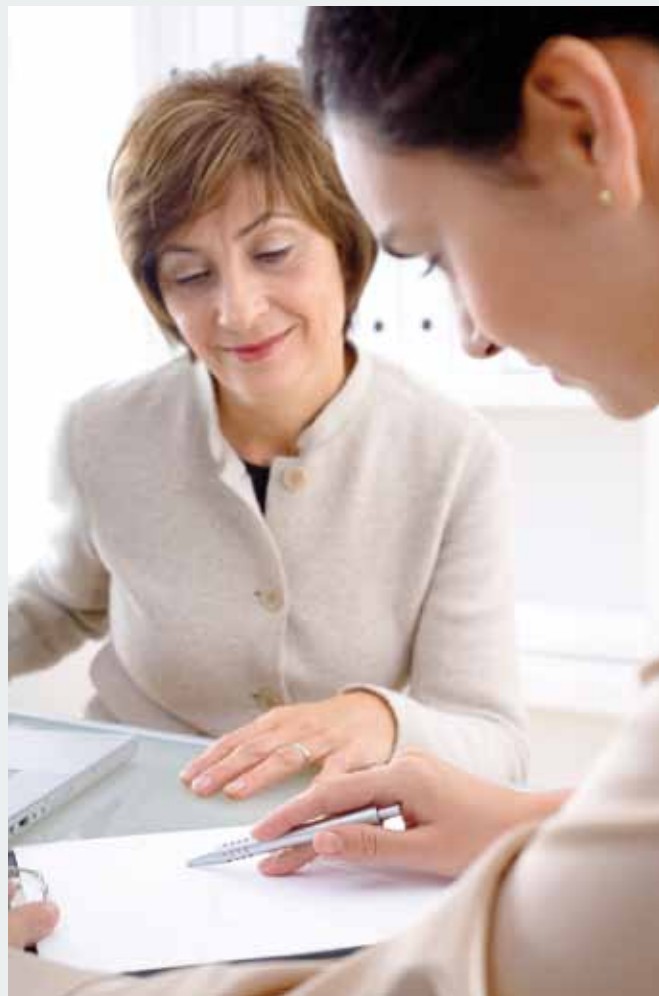
L'ouverture d'un Ehpad présuppose de nombreux contrôles de conformité effectués par les instances sanitaires et les collectivités locales, dans le but de s'assurer du respect des normes de construction, de sécurité et d'hygiène.

» Les inspections dans les EHPAD

Les contrôles et inspections dans les maisons de retraite ont été confiés depuis 1964 à la responsabilité de la DDASS. Depuis le 1er Avril 2010, ils sont placés sous la compétence des nouvelles Agences Régionales de Santé (ARS). Si la mission des inspecteurs est souvent la lutte contre la maltraitance, leurs visites peuvent toutefois revêtir d'autres aspects, tel que le contrôle budgétaire de l'établissement ou encore la vérification des équipements. Ces inspections sont parfois inopinées, mais dans la plupart des cas, l'Ehpad est avertie par courrier. Les agents de l'Etat appartenant à l'ARS ou à l'inspection générale des affaires sociales peuvent faire valoir plusieurs droits lors de ces contrôles, en particulier un droit d'accès aux locaux, un droit d'audition du personnel et des résidents, un droit de copies de documents et de prélèvements à des fins d'analyse. En outre, les agents de contrôle se doivent de respecter le secret professionnel et médical.

» Les suites de l'inspection

Le rapport d'inspection dans une maison de retraite est ensuite remis à un unique destinataire: le préfet. Celui-ci peut décider de classer le rapport sans suite, de formuler des injonctions administratives, ou bien de procéder à la fermeture provisoire ou définitive de l'établissement. Cette décision, rare, est prononcée en cas d'infractions ou de manquement graves aux règles et conventions régissant le fonctionnement des EHPAD.



Le rôle central de l'ANESM

Créée en 2007, l'Agence nationale d'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux a une double mission: d'une part, elle s'attache à promouvoir la notion de bien-être au sein des établissements par des questionnaires d'auto-évaluation et des recommandations professionnelles. D'autre part, cette agence nationale fournit une autorisation administrative habilitant les organismes extérieurs à l'exécution d'évaluation externe des établissements médico-sociaux tels que les Ehpad. L'implication de cette nouvelle instance contribue à un contrôle renforcé des structures par un suivi approfondi des prestations offertes.





L'évaluation des maisons de retraite effectuée par les familles

S'il est vrai que les pouvoirs publics veillent toujours plus à la bonne prise en charge des aînés en maison de retraite, les familles conservent néanmoins un rôle central dans ce domaine. Pour assurer le bien-être de leur proche âgé, les familles doivent impérativement se renseigner du mieux possible pour identifier une maison de retraite conforme, accueillante et adaptée spécifiquement à leurs exigences.

» L'enquête personnelle des familles: une démarche incontournable

Au moment de rechercher une maison de retraite pour un proche âgé, les familles questionnent généralement leur entourage, un médecin ou une assistante sociale pour obtenir des renseignements sur les établissements de la région. Mais les informations recueillies par ce biais sont souvent subjectives et partiellement fiables. En effet, rien ne peut remplacer la visite sur le terrain: après avoir sélectionné une adresse de maison de retraite, la famille ira rencontrer un responsable de l'Ehpad. Lors de ce rendez-vous, la famille se renseigne concernant l'ensemble des prestations de l'établissement, le degré de médicalisation, les coûts, le personnel d'accompagnement, les animations et la vie sociale, ou encore la philosophie de prise en charge des résidents. Cette visite est aussi l'occasion d'évaluer la qualité de l'accueil, des chambres, des repas servis et de l'aménagement des espaces communs.



» Les limites de l'évaluation effectuée par la famille

Malgré tous les efforts déployés, les familles disposent de moyens limités pour obtenir une évaluation fiable de la qualité des maisons de retraite. En outre, de nombreuses familles confrontées à des situations d'urgence ne disposent pas du temps nécessaire pour effectuer convenablement les visites et vérifications détaillées dans les différents établissements. Cette réalité peut malheureusement engendrer le choix précipité d'une structure d'accueil inadaptée aux besoins spécifiques de leur proche.



Cap Retraite et l'évaluation indépendante des EHPAD

En sa qualité de service indépendant spécialisé depuis 1994 dans l'orientation en maison de retraite, Cap Retraite a mis en place un vaste dispositif pour évaluer régulièrement la qualité des structures d'accueil pour aînés. Intégré à une base de données informatique, le dispositif d'évaluation de Cap Retraite est constitué des rapports de visites régulières dans les maisons de retraite, des questionnaires de satisfaction adressés aux familles orientées par les conseillers et du contact quotidien avec les établissements.

» Des visites sur le terrain

Les responsables du pôle résidences de Cap Retraite visitent chaque mois des maisons de retraite réparties sur l'ensemble du territoire français. Outre une rencontre avec la direction pour connaître la philosophie

de prise en charge des résidents, ces visites permettent d'établir pour chaque établissement un rapport complet mis à disposition de l'ensemble des conseillers Cap Retraite.

Ce rapport détaillé comprend les éléments suivants :

Statut de la résidence	Convention tripartite, habilitation à l'aide sociale ou autres allocations (AL/APL)
Types de séjours proposés	Séjour temporaire/permanent Accueil de jour / nuit
Chambres et confort	Chambres simples / doubles Surface des chambres Climatisation (oui/non)
Tarifs et places disponibles	Tarif minimum mensuel, tarifs en fonction du GIR, nombre de lits dans l'établissement
Dépendance et pathologies	Le GIR moyen pondéré de la résidence, les types de pathologies admises (Alzheimer, Parkinson, A.V.C, hémiplegie etc.)
Personnel d'accompagnement	Les effectifs de l'équipe soignante (nombres d'infirmières, aides soignants et auxiliaires de vie), le médecin coordonnateur (interne/externe), personnel de nuit, formations complémentaires
Dispositifs de sécurité	Système anti-fugue, dispositif d'appel, rampes de soutien, accessibilité pour handicapés
Prise en charge Alzheimer	Unité protégée / nombre de lits, soins ou dispositifs spécifiques (bracelet anti-fugue, espace snoezelen, programme de soins individualisé, espace de déambulation etc.)
Environnement	Jardin ou parc (surface en m ²), terrasses, commerces et services à proximité
Repas	Lieu de préparation de repas (sur place / en externe), types de menus proposés (végétarien, régime pour diabète...), possibilités de repas en famille

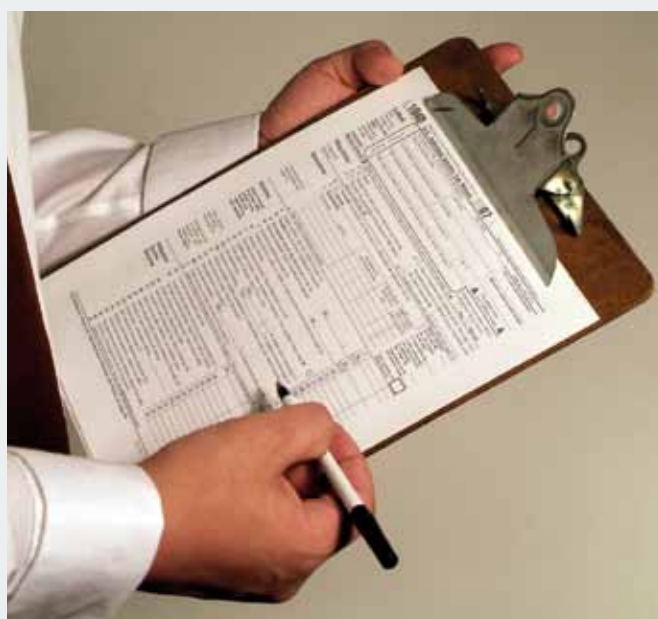
» L'enquête de satisfaction auprès des familles

Le Pôle Qualité des Résidences recueille et analyse la satisfaction de milliers de familles ayant bénéficié des services de Cap Retraite. Cette procédure concerne aussi bien les familles dont le proche vient d'entrer en EHPAD que celles dont l'aîné séjourne déjà depuis plusieurs mois en établissement. A travers un questionnaire téléphonique détaillé, ce service de Cap Retraite évalue la satisfaction des familles quant à la qualité de l'accueil, de l'hygiène, des repas, du niveau des soins, des activités proposées et du projet de vie.

» Un contact quotidien avec les maisons de retraite

Le Pôle Qualité des Résidences est en contact quotidien avec les différents responsables des maisons de retraite afin de connaître en temps réel les disponibilités, les tarifs, les éventuels changements au sein du personnel ou toute autre information importante concernant la qualité des prestations de l'établissement.

Toutes ces évaluations et données sur les maisons de retraite sont intégrées jour après jour dans la base de données informatisée mise à disposition de l'ensemble des conseillers Cap Retraite. La disponibilité permanente de ces données fiables permet ainsi à chaque conseiller de fournir aux familles des renseignements précis et immédiats, pour obtenir une prise en charge adaptée de leur proche âgé dans le plus court délai. Cap Retraite épargne ainsi aux familles de longues et pénibles recherches en les informant directement des places disponibles dans les résidences conformes à leurs exigences.



» QUESTIONS / RÉPONSES



La secrétaire d'Etat aux Aînés, Nora Berra, a évoqué l'instauration d'un Conseil de vie sociale (CVS) dans tous les EHPAD. Quel est le rôle de ce conseil ?

» Le Conseil de vie sociale est une instance interne obligatoirement présente dans chaque maison de retraite. Près de 80 % des EHPAD ont déjà instauré un CVS, dont le but est de permettre aux résidents et à leurs familles de s'exprimer entre autres sur la qualité des services et des soins donnés au sein de l'établissement. Le Conseil de vie sociale joue désormais un rôle important conseil dans l'évaluation interne des prestations de l'EHPAD.

J'ai été témoin d'un acte de négligence dans la maison de retraite. Je souhaiterais effectuer un signalement à la DDASS. Comment procéder ?

» Toute personne ayant connaissance d'un quelconque cas de maltraitance se trouve dans l'obligation de le signaler à l'Agence Régionale de Santé (succédant à la DDASS) dont dépend la maison de retraite, en vertu de l'article 234 du Code pénal. Le signalement peut prendre la forme d'un simple courrier mais il est essentiel d'être précis dans votre témoignage et de mentionner vos coordonnées pour permettre à la DDASS de prendre contact avec vous.

Les instances sanitaires et sociales proposent-elles un classement officiel des maisons de retraite ?

» Les pouvoirs publics ne diffusent aucune liste faisant mention des qualités ou défauts de chaque établissement. Certains ouvrages ont été édités récemment à ce sujet, mais l'information y est figée dans le temps et elle se base généralement sur une seule visite des lieux à un moment donné. Ce type de classement des maisons de retraite est peu fiable car il ne peut tenir compte des évolutions qui interviendraient par la suite.

RÉFÉRENCES JURIDIQUES Extraits de l'Arrêté du 26 avril 1999 relatif aux EHPAD

En introduisant, par son article 23-I, un nouvel article 5-1 dans la loi du 30 juin 1975 précitée, la loi n°97-60 du 24 janvier 1997 prévoit que les établissements assurant l'hébergement des personnes âgées dépendantes doivent passer une convention pluriannuelle avec le président de Conseil général et l'autorité compétente pour l'assurance maladie.

Ladite convention doit notamment :

- » Définir «les conditions de fonctionnement de l'établissement tant au plan financier qu'à celui de la qualité de la prise en charge des personnes et des soins qui sont prodigués à ces dernières, en accordant une attention particulière au niveau de formation du personnel d'accueil»;
- » Préciser «les objectifs d'évaluation de l'établissement et les modalités de son évaluation».

Cette convention doit respecter un cahier des charges conjointement arrêté par le ministre chargé des personnes âgées et le ministre chargé des collectivités territoriales.

Le présent cahier des charges répond à un quadruple objectif :

- » Préciser les caractéristiques générales auxquelles doivent répondre les conventions et définir les recommandations relatives aux principaux critères que devraient présenter les établissements pour entrer prioritairement dans le nouveau dispositif conventionnel;
- » Détailler les principales recommandations visant à garantir et à améliorer la qualité des prises en charge des résidents;
- » Définir les recommandations concernant les objectifs d'évolution de l'établissement au cours de la période couverte par la convention et préciser les nécessaires adaptations des moyens et des financements permettant d'atteindre graduellement les objectifs précités;
- » Proposer une liste d'indicateurs utilisables afin d'évaluer les modalités d'exécution du dispositif conventionnel.