

CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2010-2011

AT/PR

Commission de la Famille, de la Jeunesse et de l'Egalité des chances

Procès-verbal de la réunion du 1 février 2011

ORDRE DU JOUR :

Demande du groupe parlementaire DP au sujet des établissements opérant dans le domaine des soins de personnes âgées

- Explications de Madame la Ministre de la Famille et de l'Intégration

*

Présents : Mme Sylvie Andrich-Duval, M. Marc Angel, M. Eugène Berger, M. Jean Colombero, Mme Viviane Loschetter, M. Mill Majerus, M. Paul-Henri Meyers, M. Jean-Paul Schaaf, Mme Vera Spautz

Mme Marie-Josée Jacobs, Ministre de la Famille et de l'Intégration

Mme Malou Kapgen, M. Pierre Jaeger, du Ministère de la Famille et de l'Intégration

Mme Anne Tescher, de l'Administration parlementaire

Excusés : Mme Claudia Dall'Agnol, M. Emile Eicher, Mme Lydie Err, M. Fernand Kartheiser, M. Claude Meisch

*

Présidence : M. Mill Majerus, Président de la Commission

*

Demande du groupe parlementaire DP au sujet des établissements opérant

dans le domaine des soins de personnes âgées

- Explications de Madame la Ministre de la Famille et de l'Intégration

A la demande du groupe parlementaire DP du 12 janvier 2011 (cf. annexe 1), la Commission se voit informée sur la situation dans les établissements pour personnes âgées.

Madame la Ministre fournit diverses statistiques lesquelles sont reprises en annexe du présent procès-verbal (cf. annexe 2 – 5).

o Compétences du Ministère de la Famille et de l'Intégration

Le Ministère de la Famille et de l'Intégration est compétent en matière d'agrément des Centres intégrés pour personnes âgées (CIPA), des maisons de soins ainsi que des logements encadrés pour personnes âgées. La loi du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique ainsi que le règlement grand-ducal du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées règlent les modalités de l'encadrement des personnes âgées et de la qualification du personnel. C'est par rapport à ces dispositions que le Ministère effectue un contrôle annuel sur le terrain. De même, les établissements sont tenus d'informer annuellement le Ministère au sujet de l'effectif des employés.

o Le personnel

Au 1^{er} janvier 2010, nous comptons 3.538 résidents dans les CIPA et 1.590 résidents dans les maisons de soins soit un total de 5.128 résidents. L'effectif des CIPA s'élève à 2.582 employés, l'effectif des maisons de soins à 1.576 employés soit un effectif total qui est de 4.157 employés.

En ce qui concerne le ratio résident/personnel, il y a lieu de constater qu'un résident est pris en charge par 0,73 ETP (équivalent temps plein) pour les CIPA tandis que dans les maisons de soins un résident est pris en charge par 0,99 ETP. Pour de plus amples détails, il est renvoyé aux statistiques fournies par le Ministère (cf. annexe 4).

A titre d'exemple, au CIPA à Diekirch, l'agrément exige un effectif de 15,8 employés, alors que 30,5 personnes sont réellement employées en 2010. En 2011, l'agrément exige un effectif de 18,45 employés, tandis que 20,5 personnes sont réellement employées. Au CIPA à Bettembourg, 31,8 personnes d'encadrement sont requises en vertu de l'agrément tandis que 42,75 personnes y travaillent. La différence entre l'effectif requis par l'agrément et l'effectif réel s'explique par le personnel supplémentaire qui est pris en charge par le biais de l'assurance dépendance.

Pour la comparaison des taux d'encadrement avec les régions limitrophes (France, Saare, Wallonie) il est renvoyé au document gouvernemental repris en annexe 5 du procès-verbal.

L'évolution du personnel entre 2004 et 2010 est reprise en annexe 3 du procès-verbal.

Madame la Ministre conclut que le taux du personnel est très élevé au Luxembourg et réfute la critique du manque de personnel dans les établissements pour personnes âgées. En ce qui concerne la qualité de l'encadrement, l'oratrice concède que son administration n'est pas compétente pour un contrôle à ce niveau. Le contrôle gouvernemental ne s'exerce que par rapport aux dispositions de la législation afférente, les établissements sont autonomes de régler les modalités des soins dans la pratique quotidienne.

Madame la Ministre informe qu'il devient de plus en plus difficile de recruter au Luxembourg et dans la Grande Région. Actuellement, 40% du personnel des CIPA et des maisons de soins ne résident pas au Luxembourg.

Un membre de la Commission invoque que même si le ratio du personnel par personne encadrée semble élevé à première vue, il faut admettre que l'encadrement des résidents d'une maison de soins nécessite un temps considérable, d'autant que l'état de santé varie d'une personne à l'autre. Par ailleurs, les personnes souffrant de démence méritent un encadrement renforcé.

Madame la Ministre fait remarquer que les gens se rendent de plus en plus tard dans un CIPA. L'âge moyen lors de l'admission est de 83 ans. 30% des locataires résident dans les CIPA pour une durée maximale de 18 mois. Cette augmentation de l'âge d'admission a évidemment des répercussions sur l'état de santé des locataires et donc sur l'intensité de l'encadrement.

○ Les salaires

Le Ministère n'a aucune influence sur les salaires du secteur, qui sont négociés dans le cadre des conventions collectives. A titre d'exemple, l'évolution de certaines carrières se présente comme suit :

- Le salaire mensuel brut de l'infirmier hospitalier gradué s'élève à 5.125 € en début de carrière, à 8.732 € après 20 ans et à 8.750 € en fin de carrière.
- Le salaire mensuel brut de l'infirmier s'élève à 3.550 € en début de carrière, à 6.023 € après 20 ans et à 6.687 € en fin de carrière.
- Le salaire mensuel brut de l'aide soignant s'élève à 2.811 € en début de carrière, à 4.700 € après 20 ans et à 4.860 € en fin de carrière.
- Le salaire mensuel brut de l'éducateur gradué s'élève à 4.270 € en début de carrière, à 6.580 € après 20 ans et à 8.250 € en fin de carrière.
- Le salaire mensuel brut de l'éducateur diplômé s'élève à 3.250 € en début de carrière, à 5.215 € après 20 ans et à 6.080 € en fin de carrière.
- Le salaire mensuel brut de l'aide socio-familiale s'élève à 2.345 € en début de carrière, à 3.636 € après 20 ans et à 4.270 € en fin de carrière.

A noter que le coût du personnel représente 80% des frais des établissements, d'où les répercussions considérables de l'indexation des salaires sur le budget des établissements.

○ Les loyers

Le détail des loyers des différents établissements est repris dans le document gouvernemental en annexe 2 du procès-verbal.

○ La situation dans différents établissements

Madame la Ministre confirme qu'il y a eu des problèmes de gestion au CIPA à Diekirch, ce qui a entraîné le départ de plusieurs employés. Or dans le cadre de l'élaboration d'une convention, Servior coopère étroitement avec le personnel et la commune en vue de régler toutes les difficultés. Madame la Ministre estime que la situation est en train de s'améliorer, ce qui sera encore renforcé avec la disponibilité du nouveau bâtiment en 2013.

L'Hospice Civil au Pfaffenthal a fait parvenir une prise de position à Madame la Ministre préalablement à la réunion de la commission parlementaire. Dans ce courrier, l'Hospice

informe qu'une structure de communication formelle et transparente vient d'être mise en place. Dans ce contexte, des entretiens réguliers avec les locataires sont menés. En outre, une gestion de qualité a été introduite avec E-Qalin, un projet européen qui a pour objectif de développer et de mettre en place un système européen de gestion de la qualité pour les maisons de repos et de soins. Notons que l'Hospice Civil au Pfaffenthal est largement déficitaire de sorte que les contributions financières de la Ville de Luxembourg sont indispensables. Voilà pourquoi des mesures d'austérité s'imposent pour l'établissement.

Le Ministère de la Famille et de l'Intégration est confronté annuellement à une dizaine de plaintes de locataires respectivement de leurs familles. Madame la Ministre estime que ce taux reste faible à la lumière des 5.000 personnes âgées et des 4.000 employés qui se fréquentent quotidiennement.

Le Ministère a également mis en place le *Seniorentelefon* afin que les personnes concernées puissent adresser leurs plaintes à l'administration. En cas d'une plainte, le Ministère se renseigne évidemment en premier lieu auprès de l'établissement concerné. Répondant à une question afférente, Madame la Ministre précise qu'il n'y a pas de fonctionnaire désigné pour s'occuper à lui seul des plaintes, à l'instar d'un ombudsman.

- Philosophie des soins et le respect des droits fondamentaux

Madame la Ministre est d'avis qu'il y a différentes philosophies des soins en gériatrie et cite à titre d'exemple les positions divergentes au sujet de la fixation des personnes âgées. Vu qu'il s'agit de questions complexes, il est évident qu'un consensus est illusoire.

Il est souligné que le respect des droits fondamentaux des personnes à soigner est primordial. Alors que l'encadrement n'est pas toujours évident en pratique, toute atteinte à la dignité humaine et aux libertés individuelles des personnes âgées doit être évitée dans la mesure du possible.

La Commission consultative des droits de l'homme (CCDH) vient d'entamer une étude au sujet du respect des droits des personnes âgées dans les CIPA et les maisons de soins. La Commission parlementaire marque son soutien à cette initiative et propose d'examiner ce rapport dès sa finalisation en présence des membres de la CCDH.

Il est insisté sur le fait que lors de l'encadrement des personnes âgées, des cas de maltraitance surviennent. C'est une question délicate puisque les limites d'une définition de la maltraitance sont floues. Tout en n'excluant pas que des cas de maltraitance peuvent survenir, Madame la Ministre est d'avis que ces situations sont rares. Le cas échéant, le Ministère transmet la plainte au parquet du tribunal d'arrondissement compétent. Madame la Ministre souligne à cet égard l'importance qu'elle accorde à la formation du personnel afin de prévenir contre tout acte de violence et de maltraitance envers les personnes âgées.

- La qualité de l'encadrement

Répondant à une question afférente, Madame la Ministre informe qu'un organe indépendant en charge du contrôle de qualité de l'encadrement de personnes âgées n'existe pas à ce stade. Une partie des établissements se sont pourtant dotés de systèmes d'audits internes, entre autres par le biais du projet E-Qalin. Il est regretté que des normes généralisées en matière de qualité de l'encadrement de personnes âgées fassent défaut.

- Le logement encadré

Les critères du logement encadré pour personne âgées sont réglés par le règlement grand-ducal du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées. Le Ministère n'a aucune emprise si un promoteur privé vend des logements sous le label du logement encadré sans pouvoir se prévaloir d'un agrément.

Il y a lieu de constater que les demandes pour des logements encadrés augmenteraient encore, si ses logements étaient également destinés à la vente.

○ Formation

Répondant à une question afférente, Madame la Ministre informe que, en plus de la formation continue exigée en vertu de la convention collective, une formation de 40 heures par an est prévue par la législation relative aux professions de santé. A noter que de nombreuses formations sont offertes par le *Service RBS-Center fir Altersfroen*.

*

En guise de conclusion, M. le Président retient les éléments suivants de l'échange de vues avec Madame la Ministre :

- La Commission est d'avis qu'en général le personnel d'encadrement des personnes âgées livre un travail de qualité. D'un autre côté, il faut veiller à une gestion adéquate des plaintes.
- Le travail avec des personnes âgées entraîne des situations complexes où il est difficile de dégager des solutions généralement valables. Ceci vaut surtout pour l'encadrement de personnes souffrant de démence. Il y a lieu de mener un débat déontologique dans les établissements au sujet de la philosophie des soins.
- Le respect de la dignité humaine des personnes âgées est le défi majeur.
- Il y a lieu de constater un saut de qualité et une professionnalisation dans l'encadrement de personnes âgées avec l'apparition de nouvelles qualifications du personnel, ainsi que la volonté des établissements de garantir un encadrement qualitatif par des audits internes.
- La formation du personnel est primordiale, notamment en matière d'encadrement des personnes souffrant de démence ainsi que des personnes en fin de vie. Monsieur le Président propose de mener un échange de vues avec certains acteurs offrant de telles formations, tels que par exemple *Omega 90*, la *Fondation Alzheimer* ou encore le *Service RBS*.
- Des critères généraux de qualité s'avèrent essentiels, sur base desquels des audits externes peuvent se réaliser.
- La Commission approuve que la CCDH mène une étude dans les CIPA et les maisons de soins. Il est proposé de mener un échange de vues avec les représentants de la CCDH lorsque le rapport sera disponible.

Luxembourg, le 9 février 2011

La Secrétaire,
Anne Tescher

Le Président,
Mill Majerus

La Vice-Présidente,
Claudia Dall'Agnol

Annexe 1 : Demande du groupe parlementaire DP du 12 janvier 2011

Annexe 2-5 : Statistiques fournies par le Ministère de la Famille et de l'Intégration



CHAMBRE DES DEPUTES
Entrée le:
13 JAN. 2011

Luxembourg, le 12 janvier 2011

Monsieur Laurent MOSAR
Président de la Chambre
des Députés

LUXEMBOURG

Monsieur le Président,

Il ressort de plusieurs articles de presse que divers établissements opérant dans le domaine des soins de personnes âgées se voient actuellement confrontés à un manque de personnel. Une dégradation massive de la qualité de l'encadrement des pensionnaires dans les établissements concernés semble être une des conséquences de cette insuffisance en personnel.

Afin d'informer les membres de la Commission de la Famille, de la Jeunesse et de l'Egalité des chances sur les reproches relatés dans la presse, les dimensions du manque de personnel et les conséquences que le Ministère en entend tirer, le Groupe parlementaire du DP demande d'inviter Madame la Ministre de la Famille et de l'Intégration à une prochaine réunion de cette commission.

Nous vous saurions donc gré de bien vouloir demander au Président de la Commission de la Famille, de la Jeunesse et de l'Egalité des chances de convoquer dans les plus brefs délais une réunion de cette commission et de mettre ce point à l'ordre du jour de cette réunion.

Croyez, nous vous prions, Monsieur le Président, à l'assurance de notre très haute considération.

Xavier BÉTEL

Président du Groupe parlementaire du DP

Eugène BERGER
Député

Transmis en copie pour information

- aux Membres de la Commission de la Famille, de la Jeunesse et de l'Egalité des chances
- aux Membres de la Conférence des Présidents
- à Madame la Ministre de la Famille et de l'Intégration
- à Madame la Ministre aux Relations avec le Parlement

Luxembourg, le 13 janvier 2011

Le Secrétaire général de la Chambre des Députés,

Annexe 2 (Informations fournies par le Ministère de la Famille et de l'Intégration)
--

Loi du 30 avril 2004 autorisant le Fonds national de solidarité à participer aux prix des prestations fournies dans le cadre de l'accueil aux personnes admises dans un centre intégré pour personnes âgées, une maison de soins ou autre établissement médico-social assurant un accueil de jour et de nuit.

Règlement grand-ducal du 27 septembre portant exécution de la loi du 30 avril 2004 autorisant le Fonds national de solidarité à participer aux prix des prestations fournies dans le cadre de l'accueil aux personnes admises dans un centre intégré pour personnes âgées, une maison de soins ou autre établissement médico-social assurant un accueil de jour et de nuit.

FNS - Accueil gérontologique

Argent de poche	410,31 €
Montant minimal chambre simple	1 788,66 €
Montant maximal chambre simple	2 439,46 €
Montant minimal chambre double	1 547,66 €
Montant minimal chambre double	2 198,46 €

Prix de pensions applicables SERVIOR

Situation au 1^{ier} mars 2011

Prix CIPA

Sans confort	2062,89 - 2192,41
Avec WC	2099,90 - 2192,41
Avec WC et Douche	2284,93 - 2654,98

Prix Maison de soin

Par lit	2062,89 - 2192,41
---------	-------------------

**Prix Résidence Senior
Troisvierges**

Occupation simple	1913,87 - 2553,04
Occupation double	2182,83 - 2822,00

Servior Dudelange: 2400 € / mois
 $2400 / 30 = 80$ €/ jour

Prix de pensions applicables Hospice de Pfaffenthal

Avec WC et Douche (>30 m ²)	2 533,71 €
Avec WC et Douche (23 - 30 m ²)	2 252,29 €
Avec WC et Douche (16 - 23 m ²)	2 220,98 €

Annexe 3 – Evolution du personnel (Informations fournies par le Ministère de la Famille et de l'Intégration)

Professions	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Infirmier(e)s diplômé(e)s	529,79	510,88	532,13	585,65	564,65	698,21	730,91
Infirmier(e)s gradué(e)s	23,75	12,25	9,50	7,00	7,00	22,77	13,25
Infirmier(e)s psychiatriques	8,50	9,50	5,75	5,75	5,75	8,75	7,50
Aides soignant(e)s	853,67	752,55	778,63	870,88	945,33	1163,33	1241,43
Aides socio-familiales	182,57	129,63	195,33	264,58	273,93	348,78	362,73
Aides socio-familiales en formation	212,27	178,28	175,50	179,25	180,66	167,40	159,20
Auxilières de vie						15,90	14,50
Auxilières de vie en formation						30,35	0,00
Aides-seniors						18,50	0,00
Educateurs/-trices gradué(e)s	2,50	4,00	4,00	4,40	3,90	22,82	17,50
Educateurs/-trices diplômé(e)s	32,45	26,00	27,50	30,05	38,20	33,45	65,63
Kinésithérapeutes	17,42	15,00	17,75	21,30	24,68	9,19	31,91
Ergothérapeutes	28,00	20,75	26,00	34,80	38,80	20,55	41,75

Rééducateurs/rices en psychomotricité	0,00	0,00	1,00	2,00	2,00	4,28	3,90	
Psychologues	3,05	3,75	3,75	3,75	4,30	1,50	4,00	
Assistant(e)s (d'hygiène) sociaux/sociales	5,75	1,75	2,50	4,05	3,80	3,00	5,50	
Travailleurs handicapés		2,00	2,00	2,25	2,35	0,00	2,03	
CAT/DAT		17,00	14,75	13,50	13,13	0,00	5,50	
ATI/RMG		24,50	15,13	12,50	8,75	22,50	10,50	
Autres	41,75	38,25	42,50	54,88	66,58	32,30	90,75	
Total	1941,47	1746,08	1853,71	2096,58	2183,79	2623,57	2808,47	

Annexe 4 (Informations fournies par le Ministère de la Famille et de l'Intégration)

	En absolu	En %	En absolu	En %	En absolu	En %
Nombre total du personnel	2582		1576		4157	
Personnel overhead	170	6,58%	88	5,57%	258	6,20%
Personnel d'encadrement *	1567	60,69%	1214	77,06%	2781	66,91%
Personnel cuisine/restaurant	398	15,43%	108	6,85%	506	12,81%
Personnel nettoyage/buanderie **	374	14,44%	141	8,94%	514	12,36%
Personnel technique / conciergerie / transport	74	2,86%	25	1,59%	99	2,38%
Nombre total de résidents	3538		1590		5128	

Ratio personnel total /résident	1 ETP pour 1,37 résidents	1 ETP pour 1,01 résidents	1 ETP pour 1,23 résidents
Ratio résident/personnel total	1 résident pris en charge par 0,73 ETP	1 résident pris en charge par 0,99 ETP	1 résident pris en charge par 0,81 ETP

Remarques:

* Est exclu le personnel en charge des tâches domestiques au sens de l'assurance dépendance

Niveaux de qualification conformément aux dispositions de l'art. 14 du règlement grand-ducal du 8 décembre 1999

** Y compris le personnel en charge des tâches domestiques au sens de l'assurance dépendance

Taux d'absentéisme du personnel d'encadrement (données 2007)

Y compris le personnel en charge des tâches domestiques au sens de l'assurance dépendance

	CIPA	Mds	Total
Taux d'absentéisme	5,62%	5,98%	5,78%

Taux d'absentéisme SERVIOR: 7,5 - 9 %

Annexe 5 – Comparaison régionale

○ Wallonie

Annexe III Chapitre III - Des normes concernant le nombre, la classification, la qualification et la moralité du personnel

	> 50 lits	< 60 lits	60 - 129 lits	130 - 199 lits	> 199 lits
Permanence d'accueil et de soins 24h/24h d'infirmier ou aide-soignant	1	1	2	3	4
1,5 personnel de soins et réactivation par lot de 10 lits	X	X	X	X	X

Exemples:

50 lits	Personnel d'encadrement: $1 + 7,5 = 8,5$	Ratio: 1 : 5,88
100 lits	Personnel d'encadrement: $2 + 15 = 17$	Ratio: 1 : 5,88
120 lits	Personnel d'encadrement: $2 + 18 = 20$	Ratio: 1 : 6
150 lits	Personnel d'encadrement: $3 + 22,5 = 25,5$	Ratio: 1 : 5,88
330 lits	Personnel d'encadrement: $4 + 49,5 = 53,5$	Ratio: 1 : 6,17

- France

KPMG - Observatoire Maison de retraite

Analyse des ratios de personnel en France 2010

Le tableau suivant reperiend les taux d'encadrement (nombre d'équivalents temps plein par rapport au nombre de lits) en France, établis à partir d'une analyse effectuée en 2008 auprès de 85 établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD).

	Taux d'encadrment	
	60 lits et plus	< 60 lits
HEBERGEMENT	1 : 4,54	1 : 4,34
DEPENDANCE	1 : 9,09	1 : 9,09
SOINS	1 : 2,85	1 : 4,16

- Saare

Personnalschlüssel Saare : (01.01.2010)

Pflegestufe 0 :	1 :8
Pflegestufe I :	1 :3,92
Pflegestufe II :	1 :2,81
Pflegestufe III :	1 :2,07

