



CHAMBRE DES DÉPUTÉS

Entrée le:

22 AOÛT 2014

482

Monsieur Mars Di Bartolomeo
Président de la Chambre des Députés
Luxembourg

Luxembourg, le 22 août 2014

Monsieur le Président,

Par la présente, nous avons l'honneur de vous informer que, conformément à l'article 80 du Règlement de la Chambre des Députés, nous souhaitons poser une question parlementaire à Madame la Ministre de la Santé et à Madame la Ministre de la Famille au sujet du manque en personnel de soins de santé.

Le manque en personnel de soins de santé dans les maisons de retraite et dans les hôpitaux est un gros souci. Il est connu que travailler dans une maison de retraite ou dans un hôpital est difficile, les résidents sont souvent trop nombreux par rapport au nombre de soignants et les moyens sont réduits au minimum. Ceci oblige inéluctablement le personnel de travailler dans des conditions qui risquent de diminuer la qualité des soins.


Dans ce contexte, nous aimerions poser les questions suivantes à Madame la Ministre de la Santé et à Madame la Ministre de la Famille :

- Le Gouvernement, peut-il nous informer si des contrôles réguliers ont lieu afin de vérifier qu'assez de personnel de soins de santé soit disponible dans les établissements ?
- Comment est mesuré le disant « *Personalschlüssel* » qui détermine le nombre d'effectifs nécessaires pour réaliser les missions confiées aux maisons de retraite ?
- Selon les ministres, quels types de formations psychologiques et quelles formes d'accompagnement du personnel en maisons de retraite et des hôpitaux sont prévus pour éviter que les soignants soient épuisés ou insuffisamment formés à la prise en charge des personnes âgées ?
- Est-ce que ces formations sont aussi régulièrement proposées et accomplies par la direction des maisons de retraite et des hôpitaux ?

Nous vous prions d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de notre très haute considération.



Martine Hansen
Députée



Marc Spautz
Député

Réponse de la Ministre de la Santé et de la Ministre de la Famille et de l'Intégration à la question parlementaire n° 482 des honorables députés Martine HANSEN et Monsieur Marc SPAUTZ concernant le manque de personnel de soins.

La surveillance par l'Etat des établissements dépendant du Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, auxquels fait référence la présente question parlementaire, à savoir les Centres intégrés pour personnes âgées et les Maisons de soins, est régie par les textes législatifs suivants :

- loi modifiée du 8 septembre 1998 réglant les relations entre l'Etat et les organismes œuvrant dans les domaines social, familial et thérapeutique
- règlement grand-ducal du 10 décembre 2009 modifiant le règlement grand-ducal du 8 décembre 1999 concernant l'agrément à accorder aux gestionnaires de services pour personnes âgées.

Dans le cadre du contrôle d'agrément, chaque service tombant sous l'application du règlement précité est visité au moins une fois par an par des agents du ministère. Dans le cadre de ce contrôle, les agents vérifient si toutes les conditions requises dans le cadre du maintien de l'agrément sont remplies, notamment en ce qui concerne le nombre de postes prévus dans chaque catégorie de personnel et les qualifications des collaborateurs qui les occupent.

Dans ce contexte, il convient toutefois de noter que la mise à disposition et le financement du personnel de soins dans les hôpitaux relève de la compétence du Ministère de la Sécurité sociale.

Plus particulièrement, la dotation en personnel de chaque unité de soins est calculée selon la méthode « Project Research Nursing » (PRN), qui prend en compte les soins requis par les patients qui y séjournent et le temps nécessaire à la dispensation de ces soins. La dernière version du PRN correspond à une mise à jour de l'outil de calcul, cohérente avec l'évolution récente des recommandations de bonnes pratiques de soins. L'application du PRN dans tous les services stationnaires permet une dotation équitable par rapport aux besoins des patients qui y séjournent et, en cela, est source d'objectivité. Il y a lieu de préciser que, en dehors du PRN, il n'existe pas de méthode scientifique validée pour le calcul des besoins en personnel dans les unités de soins.

Pour certains secteurs d'activité, des normes de dotation sont établies par la Commission des normes, instituée en application de la convention CNS-FHL.

Sur base de la méthodologie et des décisions de la Commission des normes, le personnel infirmier des unités de soins et services hospitaliers est financé dans le cadre du budget hospitalier.

La clé du personnel est définie à l'article 12 du règlement grand-ducal du 10 décembre 2009 qui précise le nombre minimal d'agents d'encadrement par catégorie de qualification pour les différentes catégories d'activités, Centres intégrés pour personnes âgées et Maisons de soins.

Ainsi, le nombre minimal de personnel dont un service doit disposer pour être conforme à la législation relative à l'agrément ainsi que les qualifications, sont déterminés suivant les critères suivants :

- le nombre d'usagers et le degré de dépendance de ces derniers ;
- le nombre d'usagers, ainsi que la qualification professionnelle pour la permanence d'accueil et de soins qui doit être assurée 24 heures sur 24 ;
- 40% au moins du personnel d'encadrement doivent disposer d'une qualification d'au moins 40 heures en soins palliatifs ;
- la profession et la qualification d'une durée d'au moins 160 heures en soins palliatifs pour la permanence en soins palliatifs, qui doit être assurée 24 heures sur 24.

En ce qui concerne les formations psychologiques et l'accompagnement du personnel soignant, il y a lieu de relever qu'outre les connaissances et techniques étudiées dans le cadre de la formation initiale, ces aspects sont également appréhendés dans le cadre de la formation professionnelle continue.

En effet, sur base des demandes d'agréments correspondantes aux critères de base d'une formation professionnelle continue qui parviennent au Ministère de la Santé, on peut retenir les chiffres suivants pour les années 2012, 2013 et les six premiers mois de 2014 :

- 37 demandes d'agrément pour une formation continue concernant le domaine de la gériatrie, de la démence chez les personnes âgées et du bien-être au travail ont été transmises par différents organismes de formations. Ces formations sont accessibles aux professionnels de la santé aussi bien du secteur hospitalier que du secteur extrahospitalier.
- 57 demandes d'agrément pour une formation continue concernant le domaine de la gériatrie, de la démence chez les personnes âgées et le bien-être au travail ont été transmises par les différents établissements hospitaliers du pays et du CFPC Dr Robert Widong, qui est chargé par des hôpitaux d'organiser les formations pour le personnel des établissements hospitaliers.

L'incidence positive de ces formations sur le bien-être au travail du personnel s'explique par deux facteurs :

Premièrement, les formations dont l'objet primaire est le bien-être au travail et qui permettent ainsi au personnel soignant d'apprendre des techniques de réduction du stress. Deuxièmement, par le fait qu'à travers des formations spécifiques en gériatrie et démence, le personnel de soins est mieux formé pour la prise en charge de personnes âgées, ce qui réduit le facteur « stress » qui s'accroît inévitablement en cas de prise en charge inadaptée des patients à besoins spéciaux.

Outre ces formations, il n'est pas exclu que d'autres formations continues sans demande d'agrément officielle auprès du Ministère de la Santé ont été proposées/accomplies (p.ex. des formations continues suivies à l'étranger).

Par ailleurs, le règlement grand-ducal du 10 décembre 2009 précise, à son article 13, alinéa 4, que le gestionnaire d'un service pour personnes âgées « ... veille à ce que tous ses collaborateurs puissent bénéficier de séances de formation continue et /ou de supervision. »

Lors de chaque contrôle d'agrément, les agents du ministère chargés du contrôle vérifient si de telles formations ont été offertes par le gestionnaire ou si l'information concernant des formations offertes par d'autres associations a été transmise aux collaborateurs et si l'accès à de telles formations a été permis à tous les collaborateurs. En outre, les agents du ministère se renseignent sur le contenu de ces formations et sur le taux de participation.

En particulier, le personnel d'encadrement ainsi que le personnel de la direction des établissements œuvrant dans le domaine du troisième âge, ont la possibilité de suivre des formations spécialisées offertes par l'association RBS - Center fir Altersfroen Asbl. Cette association, conventionnée avec le Ministère de la Famille, de l'Intégration et à la Grande Région, œuvre dans le domaine du troisième âge et offre toute une panoplie de formations aussi bien au niveau du management qu'au niveau de la qualité d'encadrement.

Il reste à préciser que la formation continue est prévue dans le cadre de la convention collective de travail pour les salariés du secteur d'aide et de soins et du secteur social.