

## La COPAS prend position sur le projet de loi 7524 et souligne l'importance de mettre en place des critères de qualité objectifs pour les services destinés aux personnes âgées

Suite à la publication de l'avis du Conseil d'Etat en date 4 juillet 2023 sur le projet de loi 7524 portant sur la qualité des services pour personnes âgées et en vue de la discussion qui se tiendra le 6 juillet au sein de la commission de la famille et de l'intégration, la COPAS entend insister sur ses avis rendus y relatifs dont certains points ont été relevés par le Conseil d'Etat.

Le législateur entend créer une **Commission permanente pour le secteur des personnes âgées (CPSPA)**. La COPAS est d'avis que cette Commission n'a pas lieu d'être. En effet, plusieurs missions qui seront attribuées à la CPSPA relèvent de la compétence du ministre de tutelle. Par ailleurs, le droit d'initiative aux niveaux sanitaire, financier et administratif incombe au pouvoir exécutif et ne peut être délégué à une CPSPA. Dans la composition proposée avec des délégués de ministères et des représentants d'organisations non-gouvernementales, non directement concernés par la matière, la CPSPA n'est pas outillée pour répondre aux missions qui lui sont attribuées.

La COPAS s'est toujours prononcée en faveur de l'instauration d'un **contrôle qualité des prestataires**, basé sur des critères prédéfinis. Dans ses avis, la COPAS juge que le projet de loi 7524 et les annexes et règlements grand-ducaux y afférents manquent d'objectivité et de spécificité.

Les **critères objectifs de sélection** des dossiers et du nombre de personnes à consulter font défaut dans l'annexe 3 du projet de loi. L'attribution des points par critère manque de pondération. Ainsi, par exemple, le critère « *le personnel applique la procédure écrite concernant les règles d'hygiène et sanitaires* » a la même pondération que la satisfaction du résident sur la « *présentation des repas* ». Il est évident que le risque induit par un non-respect du premier critère a un impact potentiellement grave sur la santé du résident, alors que le second est de l'ordre du bien-être ressenti.

L'évaluation de la qualité repose principalement sur les **sentiments subjectifs** des usagers, alors que la perception de la qualité n'est pas toujours un indicateur fiable de la qualité réelle. Par conséquent, il est crucial d'intégrer une **évaluation objective** dans le processus pour assurer sa fiabilité et sa reproductibilité.

Finalement, le système de notation utilisé introduit un biais dans les résultats en raison de sa structure mathématique. Pour évaluer les structures, il peut suffire que seulement 5 dossiers soient pris en compte, et les points de qualité sont attribués en fonction du pourcentage de critères de qualité remplis. Cependant, pour 5 dossiers, les taux de 90% et 70% ne peuvent être atteints mathématiquement. Par conséquent, le système tel que décrit n'est même **pas transposable** en théorie, loin de l'être dans la pratique.

La COPAS doute fortement que l'objectif que le gouvernement s'est fixé soit atteint par cette loi. Le système envisagé est démesuré et chronophage, il ne s'agit que d'un outil de comparaison entre prestataires qui ne garantira pas **l'amélioration continue de la qualité** de la prise en charge des personnes âgées, pourtant revendiquée de longue date par la COPAS.