

REPONSE DU GOUVERNEMENT A LA QUESTION ECRITE DE M. STEPHANE BROSZY, DEPUTE (PLR), INTITULEE "QUALITE DE LA PRISE EN CHARGE ET DES SOINS DANS NOS EMS. QU'EN EST-IL DE LA SITUATION DANS LE JURA ?" (N° 3326)

Dans le cadre de la planification médico-sociale actuelle (PMS à l'horizon 2022), un réseau d'information et d'orientation (RIO) de la personne âgée a été mis en place pour accompagner les seniors et/ou leurs proches dans leurs recherches des prestations médico-sociales adaptées à leurs besoins. Ce réseau fournit des informations, des conseils ainsi qu'une recommandation d'orientation basée sur les évaluations rendues possible par centralisation des informations disponibles. Il accompagne aussi les seniors et/ou leurs proches tout au long du processus. Des coordinateurs, assistants sociaux et infirmiers y travaillent en étroite collaboration afin de garantir que les citoyens âgés soient pris en charge dans la structure la plus adaptée à leurs besoins dans le respect de leur volonté.

Par ailleurs, la planification médico-sociale (PMS) n'est pas figée et peut évoluer en fonction de l'évolution démographique et d'autres facteurs comme par exemple les nouvelles technologies. Une révision de la PMS actuelle aura lieu prochainement et elle prendra en considération les effets produits par la présente planification. Si nécessaire, des ajustements pourraient avoir lieu.

Cela précisé, le Gouvernement répond de la manière suivante aux questions posées :

1. Des contrôles sont-ils effectués dans nos institutions ?

Conformément aux bases légales en vigueur dans le domaine de surveillance des institutions pour personnes âgées (loi sanitaire, loi sur l'organisation gérontologique et son ordonnance d'application), incluant les établissements médico-sociaux (EMS), les unités de vie de psychogériatrie (UVP) ainsi que les appartements protégés, le Service de la santé publique effectue les contrôles de la manière suivante :

- Visites de contrôle ordinaires : elles ont lieu tous les 4 ans dans le cadre de la demande ou du renouvellement de l'autorisation d'exploiter. Elles sont effectuées par les infirmiers en santé publique (ISP) sous la responsabilité du médecin cantonal. Un mandat a été confié au Service de la santé publique du canton de Neuchâtel pour des raisons de volume (13 institutions dans le canton du Jura) et de compétences.
- Visites de contrôle extraordinaires : ces contrôles ont lieu en sus des contrôles ordinaires en cas de plainte, dénonciation ou signalement (par exemple par les résidents ou leurs proches, le personnel de l'institution, etc.). Le personnel ainsi que les patients, résidents ou bénéficiaires peuvent être entendus si les circonstances l'exigent.

2. Ces contrôles sont-ils ciblés, annoncés ou aléatoires ?

Selon l'effet de l'annonce, il existe 2 types des visites de contrôle :

- Visites annoncées : de manière générale, notamment dans le cadre des demandes ou renouvellement d'autorisation d'exploiter.
- Visites non-annoncées : lorsque les circonstances l'exigent compte tenu de l'objet de la dénonciation (par exemple manquements graves ou lorsque l'efficacité du contrôle en dépend).

Selon le contenu de la dénonciation, les visites peuvent être générales ou ciblées sur des critères ou secteurs précis.

3. Quels en sont les résultats ?

- Constatations et mesures correctrices : toutes les visites de contrôle donnent lieu à une restitution orale et une remise du rapport de contrôle en présence des personnes chargées du contrôle et d'un représentant du Service de la santé publique. Lorsque la visite de contrôle relève des irrégularités ou des carences, le Service de la santé publique informe l'institution et demande à cette dernière de prendre les mesures correctrices mentionnées dans le rapport dans le délai fixé, sous peine de limitation ou de retrait de l'autorisation d'exploiter. Une visite pour constater les corrections mises en place est effectuée si celles-ci le nécessitent.
- Sanctions : si l'institution ne prend pas les mesures exigées dans le délai imparti, le Département de l'économie et de la santé peut prendre des mesures allant jusqu'au retrait de l'autorisation d'exploiter (appréciation selon la gravité des faits constatés). Dans ce cas, le Département prend les décisions nécessaires afin d'assurer la prise en charge et la sécurité des résidents.
- Nombre de contrôles par année : environ 8 à 10 visites de contrôle (ordinaires et extraordinaires) sont effectuées chaque année dans le canton du Jura.
- Autres éléments importants relatif à la qualité des prestations dans les institutions de soins de la RCJU et la possibilité de plainte pour les résidents, les proches ou le personnel :
 - Procédure interne de gestion des plaintes : les institutions pour personnes âgées, y compris les EMS/UVP, sont le premier recours pour les réclamations et les propositions d'amélioration. La mise en place d'une procédure interne de gestion des plaintes fait partie des exigences légales pour obtenir une autorisation d'exploiter.
 - Commission des droits des patients : bien que créée par l'Etat, il s'agit d'une commission indépendante. Elle donne la possibilité à tous les usagers des professionnels de la santé, et donc à ce titre aussi aux résidents des EMS/UVP et appartements protégés de recourir à ses services, y compris à ceux d'une médiatrice.
 - Appréciation : sans pouvoir donner une garantie à 100% qu'une situation particulière n'arrivera jamais, nous pouvons souligner la très bonne qualité des soins et de l'accompagnement réalisés dans les établissements pour personnes âgées du canton du Jura. Nous remercions le personnel et les directions desdites institutions.

Delémont, le 20 octobre 2020

AU NOM DU GOUVERNEMENT DE LA
RÉPUBLIQUE ET CANTON DU JURA

Certifié conforme
La chancelière d'Etat



Gladys Winkler Docourt