

# SOS maltraitances !

**Aucun gouvernement ne s'est attaqué à la dépendance, un sujet explosif parce qu'il touche à l'humain. En témoignent ces doléances de familles sur les petites maltraitances au quotidien dont sont victimes des personnes ayant perdu toute autonomie.**

**C'**est souvent dur pour les familles de se résigner à placer un proche dans un établissement d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad). Les réactions sont donc épidermiques quand elles constatent de flagrants dysfonctionnements dont leurs proches, déjà fragiles, font les frais. Petit florilège de témoignages recueillis auprès de familles savoyardes. Les prénoms ont été changés par souci d'anonymat.

## Les râleurs laissés de côté

Madeleine et Jacqueline ont leur père placé en Ehpad depuis 2011. Un monsieur au caractère fort, volontiers râleur. « S'il dit ne pas vouloir manger ou sortir de son lit, le personnel bat immédiatement en retraite, bien content d'échapper à la "corvée". Du coup, notre père ne mange pas de la journée et reste au lit du matin au soir. Il a perdu toute sa masse musculaire et n'est plus en état de marcher. Son état se dégrade à une vitesse folle alors qu'il faudrait au contraire l'obliger à s'alimenter et à faire de l'exercice ! »

## Mauvaise ambiance

Les familles l'assurent : l'am-



La dépendance concerne environ 1,4 million de personnes. Un chiffre qui devrait doubler d'ici 20 ans. Photo archives

bianche est parfois délétère dans les Ehpad. « Les personnes âgées aiment parler de leurs passions. Mais celles-ci n'intéressent pas tout le monde. Alors certains se crient dessus, s'insultent. Pire que dans une cour de récréation. Quant aux animations, souvent répétitives, elles finissent par lasser les résidents qui n'y participent plus » témoigne Violette, dont la mère est en Ehpad depuis quatre ans.

## Des carottes pas cuites

Autre souci : la nourriture. Paule assure que sa mère ne mange rien dans son Ehpad. Non qu'elle n'a pas faim, mais les aliments sont trop durs ! « Les légumes sont cuits "al dente", pour aller plus vite j'imagine. Mais on oublie que les personnes âgées n'ont plus de dents pour croquer ou mâcher ! Alors ils laissent tout dans l'assiette. Le personnel croit que les pensionnaires

n'ont pas faim et du coup, leur sert des portions de plus en plus congrues. Des masses de nourriture sont ainsi jetées quotidiennement, c'est un vrai gaspillage. Mais le plus grave c'est que les vieux, mal nourris, dépérissent plus vite ».

## Ça colle par terre

L'hygiène est une source d'énervement permanent pour les familles. « Dans la chambre de mon père, il y a toujours quelque chose qui colle par terre. Je ne supporte pas alors je lave moi-même » s'énerve Jacqueline.

Violette, elle, dénonce la fréquence des lavages corporels. « Ma mère est lavée une fois tous les 15 jours, selon le règlement en vigueur. Quand il y a eu le gros épisode de neige, la moitié du personnel soignant n'est pas venue travailler. Le jour de lavage a donc sauté, renvoyé aux

15 jours suivants ! Quand je me suis plainte à la direction de l'établissement, on m'a répondu : « Faut pas en faire une histoire, de toute façon ils ne bougent pas, alors ils ne transparent pas. C'est scandaleux ! »

Les familles assurent aussi que le nombre de « changes » est défini par jour. Si un résident a atteint son quota journalier, il reste dans son change sale...

## La sonnette loin du fauteuil

Paule s'étonnait un jour de ne pas recevoir l'appel quotidien de sa mère. « Quand je suis passée le soir, ma mère était dans son fauteuil. Grabataire, elle ne peut se mouvoir seule. Le téléphone et la sonnette d'alerte étaient près du lit. Ma mère ne pouvait attraper ni l'un ni l'autre. Et personne n'était passée la voir. Quand j'ai fait la remarque, on m'a

dit : "Mais si elle ne sonne pas, on n'a pas de raison de passer dans la chambre ! Heureusement qu'elle n'a pas eu de malaise, elle n'aurait pu avertir personne » s'étranglât-elle.

## Erreur de médicaments

Violette enrage : « Le personnel se trompe régulièrement dans l'attribution des médicaments. Ma mère, qui a toute sa tête, s'en est rendu compte. Mais si un résident meurt des suites de ces erreurs, on dira qu'il est mort de vieillesse. C'est insupportable de ne pas pouvoir faire confiance au système... »

## Pas assez de fauteuils roulants

La pénurie de matériel semble criante dans les Ehpad. « Après le repas, les vieux restent dans la salle à manger, à moitié endormis et avachis, dans des positions indignes. On nous dit qu'il n'y a pas assez de fauteuils roulants pour les remonter dans leur chambre. Pareil pour les sortir se promener. Quand j'ai râlé, on m'a répondu que je n'avais qu'à en acheter un. Vous savez combien ça coûte ? Je n'ai pas les moyens ! » se désespère Paule.

Les exemples sont encore légion. Et les familles ont l'impression de ne pas être entendues dans leurs doléances. « On ne veut pas jeter l'opprobre sur le personnel soignant. On sait bien qu'il manque de moyen et de formation. Mais la souffrance des résidents et de leurs familles est telle que cela confine à de la maltraitance. Car on oublie que derrière les équilibres financiers à tenir, c'est la fin de personnes humaines en détresse qu'on précipite ».

Propos recueillis par Muriel BERNARD



AFP

**Michèle Delaunay**  
Ministre déléguée aux Personnes âgées

## “ Les discriminations et les propos humiliants doivent être sanctionnés ”

### ■ Comment lutter contre la maltraitance et les négligences dont sont victimes les personnes âgées ?

La maltraitance est une violation des droits de la personne. Je plaide pour une charte des droits des âgés pour leur expliquer et leur permettre de se défendre. Je souhaite qu'une personne incarne ces droits.

### ■ Que dirait cette charte ?

Les aînés ont le droit de ne pas être discriminés. [...] Je veux que les discriminations par l'âge et les propos humiliants ou abaissants envers les âgés puissent être condamnés avec la même force que les discriminations raciales ou religieuses.

### ■ Jean-Marie Delarue, le contrôleur des prisons, a demandé que son champ d'action soit étendu aux Ehpad. Y êtes-vous favorable ?

Les maisons de retraite peuvent être des lieux limitatifs de liberté, et pas des lieux privatifs de liberté. Au titre de cette différence, je ne suis pas favorable à la demande de M. Delarue. Les Ehpad sont des lieux de vie, et les personnes qu'ils reçoivent n'ont pas obligatoirement des troubles cognitifs

invalidants. Il ne faut pas tous les stigmatiser. Par ailleurs, les personnels des Ehpad travaillent au quotidien pour soutenir l'autonomie des personnes. Quel signal leur envoyez-vous si vous les assimilez à des travailleurs en prison ? Et même pour les citoyens le signal est mauvais : personne n'a envie de finir sa vie dans un lieu qualifié de privatif de liberté.

### ■ Vous avez lancé en février un comité national pour la bientraitance et les droits. Quelles sont ses missions ?

Il doit proposer de bonnes pratiques dans les établissements, pour savoir, par exemple, comment donner les médicaments, avec quelles explications... Par ailleurs, le comité travaille sur la question de la liberté d'aller et venir. Avec des problématiques simples : quand on est dans une unité Alzheimer, est-ce qu'il vaut mieux trouver une porte fermée devant soi ou avoir un dispositif de géolocalisation au bras ? Comment et par qui doit être prescrit ce bracelet d'autonomie ? Le comité se penche aussi sur la prévention des suicides, malheureusement nombreux chez les personnes âgées.

Propos recueillis par Élodie BÉCU

## LE CHIFFRE

**39 77** C'est le numéro vert national d'appel contre la maltraitance des personnes âgées et handicapées à domicile. Pour les établissements spécialisés, les témoins de mauvais traitements alertent les Agences régionales de santé et les conseils généraux.

## Une loi qui se fait attendre

La loi sur la dépendance sera prête à la fin de l'année 2013, promet Michèle Delaunay, la ministre déléguée aux Personnes âgées et à l'autonomie. Elle couvrira tout le champ de l'âge et comportera trois volets : anticipation/prévention, adaptation de la société au vieillissement et accompagnement de la perte d'autonomie. Nicolas Sarkozy avait promis de s'y attaquer lors du précédent quinquennat avant d'abandonner, faute d'avoir pu trouver le financement. Il avait renoncé à ouvrir une 5<sup>e</sup> branche de la Sécurité sociale. En janvier, François Hollande a prévenu : « Nous ne pouvons pas aller plus vite que ce que nos finances permettent », en expliquant qu'il faudrait « étaler l'effort sur l'ensemble du quinquennat ».

L'équation budgétaire est

complexe. Le coût moyen d'une place en maison de retraite est évalué entre 1 857 € et 2 200 € selon les études, alors que la pension moyenne d'une femme est de 900 €.

Elle est aussi lourde pour les finances publiques. Les dépenses atteignent déjà 34 milliards d'euros, dont 22 milliards à la charge de l'État, de la Sécurité sociale (pour 14,5 milliards) et des départements. Plusieurs départements ruraux à la population âgée ont aussi tiré la sonnette d'alarme sur les difficultés de financement des établissements. En 2040, il faudra 10 milliards d'euros de plus par an, selon les prévisions. Et il faudra aussi revoir le système de formation pour attirer des personnels soignants vers ces métiers jugés peu attractifs. Un challenge à plusieurs niveaux.

E. B.