

Nos aînés maltraités : les soignants se dénoncent

Infirmières et aides-soignants parfois négligents par manque de temps

Soins corporels insuffisants, repas, réveil trop matinal, manque d'écoute, manque d'encadrement... Les pensionnaires n'ont pas toujours la belle vie dans les maisons de repos (MR) ou de repos et de soins (MRS). Des infirmières et aides-soignantes, débordées, se plaignent elles-mêmes de la piètre qualité des soins qu'elles sont amenées à dispenser aux personnes âgées.

Au bout du rouleau ! C'est l'état dans lequel se trouvent les personnes qui ont tenu à témoigner de leurs propres faiblesses dans leur travail au sein de nombreuses maisons de repos et de soins de la Région wallonne. Des témoignages qui ne constituent pas une étude approfondie du secteur et qui ne concernent pas l'ensemble des institutions, mais qui font état d'un profond malaise. Ces témoins veulent rester anonymes. « Si on dévoile nos noms, on sait qu'on se fera virer ou que la direction nous pourrira la vie en nous imposant les horaires qui nous conviennent le moins », s'inquiètent une dizaine d'infirmières et aides-soignantes. Les unes et les autres nous ont appelés spontanément pour dénoncer les conditions dans lesquelles doivent vivre les pensionnaires des différentes institutions dans lesquelles elles travaillent.

« TÊTE-MAIN-CUL ! »

Le manque de temps, c'est la rai-

son principale de cette situation. « Aujourd'hui, les familles gardent les personnes âgées le plus longtemps possible à la maison. Elles n'arrivent en maison de repos que quand les proches ne savent plus faire autrement. Les pensionnaires qui arrivent sont donc de plus en plus dépendants et demandent davantage de soins. Les normes de la Région wallonne ne tiennent pas compte de cette évolution ».

Résultat : trop peu de temps à accorder aux pensionnaires, notamment pour les soins corporels. « Je dois faire jusqu'à 16 toilettes le matin avant 11 heures. La norme prévoit 7 minutes par toilette. Impossible de traiter dignement une personne âgée, souvent lente, dans ce temps-là. Alors ont fait ce qu'on appelle le « tête-mains-cul ». Parfois avec le même gant de toilette : un côté pour savonner, un côté pour rincer ». « Pas le temps de brosser un dentier, de coiffer ». « On remet les vêtements de la veille, même sales, pour aller plus vite. »

TROP PEU DE TEMPS POUR LES REPAS

« On a théoriquement une demi-heure pour notre repas de midi, mais beaucoup moins de temps pour nourrir les pensionnaires. Il faut les presser pour qu'ils mangent plus vite, parfois en nourrir deux à la fois. Ou on reprend le plateau au bout de 10 minutes, même s'ils n'ont eu le temps d'avalier que quelques bouchées. »

Plusieurs infirmières se plaignent aussi de leur employeur. « Le groupe

pour lequel je travaille utilise à outrance une poudre laxative de la marque d'un sponsor ».

« On doit économiser sur tout, même sur les langes.

Les résidents restent parfois trop longtemps dans leur urine. On économise sur les alèses, sur les pansements

même ». « Ce n'est pas de la maltraitance, mais c'est limite. Ce n'est en tout cas pas ce que j'ai appris à l'école ». « Je suis gênée de travailler comme cela, mais je ne sais pas faire autre-

ment ». « Je ne voudrais pas que ma grand-mère soit traitée comme cela ». « En tout cas, moi, je n'irai jamais dans une maison de repos, je veux mourir avant ! »

Ces témoignages qui dénoncent des négligences à la limite de la maltraitance sont d'autant plus inquiétants qu'ils émanent de leurs propres auteurs, travaillant aussi bien dans des petites entités que dans des grands groupes de maisons de retraite. Ces témoins s'estiment impuissants et eux-mêmes victimes face à cette situation. « Les pensionnaires, et même leurs familles, se rendent souvent compte de nos difficultés. Ils réagissent parfois, mais, la plupart du temps, ils craignent les représailles ». ■

VÉRONIQUE BOTTY

LE MINISTRE MAXIME PREVOT

Contrôles « surprises » de la Région wallonne

Maltraitements et négligences sont-elles dues aux normes mal adaptées de la Région wallonne ? Le ministre Maxime Prevot répond : « La norme actuelle tient compte de la capacité des établissements et du degré de dépendance des personnes hébergées. Il est exact que, tant du côté des directions des maisons de repos que des représentants du personnel, nous

sommes interpellés sur l'adéquation des normes avec les besoins actuels », ajoute-t-il. « J'ai d'ailleurs reporté l'application de certaines normes dès l'entame de mon mandat. Je déposerai avant la fin de l'année une série de modifications en cette matière. »

De son côté, l'administration ne reste pas inactive. En 2014, 675 inspections « surprise » ont été effectuées pour un total de 658 institutions. Certains établissements ont donc fait l'objet de plusieurs inspections pour assurer le suivi

des avertissements, instruire des plaintes... En 2014, on a pu recenser 164 plaintes contre 197 en 2013. 119 établissements étaient concernés. ■

RESPECT SENIORS

Un appel sur 4 pour maltraitance en MR

Un numéro gratuit est mis à la disposition du public pour lutter contre la maltraitance à l'égard d'une personne âgée. « Mais comment un pensionnaire qui n'a pas de GSM peut-il appeler ? En téléphonant au bureau du directeur ? », dit un témoin.

Chez Respect Seniors, on est conscient du problème. « Un certain nombre d'appels concernent effectivement les institutions, mais il ne s'agit pas de la

majorité », nous explique Mélanie Oudewater, coordinatrice chez Respect Seniors. « La majeure partie des maltraitements est le fait de la famille ou des proches des personnes âgées. Et même dans les institutions, une partie des maltraitements émane de la famille ».

Selon les statistiques 2013, sur 1.773 appels ayant fait l'objet d'un suivi, 227 maltraitements ont eu lieu en institution, soit 26,5 %. Un chiffre qui a sensiblement diminué en 2014 : 1.740 dont 173 pour maltraitance en institution, soit 21,8 %. ■