

Le contexte

Depuis la sortie du livre-enquête de Victor Castanet *Les Fossoyeurs* (éd. Fayard), le groupe privé Orpea est dans la tourmente. On y accuse ce leader du secteur des maisons de repos de rationner personnel, nourriture et soins pour accroître sa rentabilité. Avec des conséquences – voire de la maltraitance – sur des résidents. Les syndicats dénoncent “la dérive de la commercialisation et de la logique financière du secteur des maisons de repos”. Ils demandent d’empêcher des investisseurs en quête de bénéfices faciles d’entrer dans ce secteur de soins, qui ne peut plus être un secteur lucratif. **T.Bo.**

- Orpea, groupe de maisons de repos, est visé par une enquête journalistique.
- D’autres groupes privés sont critiqués comme lui pour favoriser la rentabilité aux dépens des soins et de l’humain.
- Pas d’idéologie ni d’amalgames, demandent les opérateurs.

Sortir les maisons de repos du système lucratif?

TÉMOIGNAGES

Manque de personnel, mauvaise médication, hygiène piteuse

Beaucoup de maisons de repos du secteur privé sont remarquables, avec du personnel dévoué et humain. Mais il y en a d’autres. Ces témoignages (évoquant des situations avant Covid) concernent des résidences de groupes privés en Flandre, à Bruxelles et en Wallonie.

La fille d’une résidente

“Maman est arrivée à la résidence X, une belle résidence, lumineuse et confortable! [...] Dès l’été, les soins se sont révélés catastrophiques. [...] Manque de personnel, personnel pas aimable, petit-déjeuner servi tard, café froid, toujours pas habillée à 11 h 30. Plus grave encore, étaient les médicaments qu’on a trouvés à plusieurs reprises sous la table et les protections qui n’étaient pas changées, entraînant des lésions. Maman avait besoin d’aide à la toilette. Je la trouvais parfois seule avec des odeurs et un inconfort inimaginables. Les résidents ne sont pas accompagnés, on les laisse seuls dans leur chambre. On a dû insister pour les hydrater. Au deuxième étage, il n’y a pas de surveillance, on ne trouve personne. On sonne et on attend... À cette époque maman se déplaçait encore avec un déambulateur. Parfois elle se trouvait seule dans les fauteuils avec une protection enlevée, regardant le passage. J’étais gênée de la trouver ainsi. Les repas ne sont pas toujours adaptés aux personnes âgées. C’est une cuisine de collectivité médiocre. J’entends que c’est parfois immanquable. Mais le repas du soir, j’y assiste régulièrement. C’est toujours une autre aide-soignante, parfois des intérimaires qui ne connaissent ni les résidents, ni leur nom, ni leur chambre, ni leurs habitudes. Parfois ils oublient d’aller les chercher en chambre ou de les servir! Plusieurs personnes

ne prennent pas la garniture du soir (trop lourd à digérer ou trop gras tels que hareng, pâté, tête pressée, poivrons). Si cela ne convient pas, ils ont droit à une confiture. Parfois il n’y a que du pain gris, un sandwich par personne ou du pain servi surgelé... Ce ne sont que des détails, mais ça compte.

À propos des médicaments, on se trompe régulièrement. Hier encore, j’ai découvert que le numéro ne correspondait pas à la personne concernée. La résidente s’en était rendu compte et n’arrêtait pas de réclamer. On lui répondait assez sèchement, je me suis levée et je suis allée vérifier. Il y a peu de temps, un sachet de médicaments d’une autre résidente se trouvait sous le lit de maman. On laisse aussi traîner des médicaments sur le comptoir.”

Une employée de MR-MRS

“Le rythme de travail est hyperserré vu que nous sommes quasi systématiquement en sous-effectif. Les tâches sont nombreuses et nous n’avons pas le temps de faire toutes les toilettes, d’aider tout le monde pour aller aux WC ou de changer les langes. Nous nous occupons prioritairement des résidents qui ont encore toute leur tête et qui pourraient râler ou se plaindre auprès de leur famille. Je ne suis pas fière, mais c’est vrai que cela se fait au détriment des personnes désorientées.”

La fille d’une résidente

“Nous avons porté plainte. [...] Les soins du matin n’étaient pas faits comme il faut. On lave maman en quatrième vitesse, les pieds sont rarement faits. Il faut insister. Ne parlons pas de la douche hebdomadaire qui n’existe quasi-pas. En plus il y a la

brutalité de certaines aides-soignantes. Il y en a même une qui a dit à maman qu’elle ne lavait pas son intimité et qu’elle devait se débrouiller.”

Un syndicaliste

“Peu de résidents osent se plaindre de peur d’être mis dehors. La famille aussi se tait, redoutant de devoir se relancer dans un parcours délicat et long pour chercher une autre place pour leur parent.”

Un employé de MR-MRS

“Comme il y a trop peu de personnel, il arrive que des personnes âgées soient réveillées à 6 h du matin pour leur toilette matinale, et que certaines aillent au lit à partir de 16 ou 17 h.”

La fille d’une résidente

“Je fais plusieurs fois par semaine et bénévolement le service en salle à manger/cuisine. Je peux témoigner que la nourriture arrive déjà préparée, avec tout son lot d’incertitudes nutritives. Les produits sont régulièrement surcuits ou pas bien dégelés. La qualité est à ce point médiocre que certains des résidents se contentent de la soupe et s’affaiblissent. [...] La propreté de la vaisselle laisse à désirer. Faute de lave-vaisselle réservé exclusivement aux verres, ceux-ci sont décorés de traînées de graisse quand ce n’est pas de nourriture. [Globalement], la propreté est lamentable, aussi bien dans les communs qu’en chambre. [Quant à] la propreté des résidents est tout simplement laissée à son strict minimum.”

→ La version exhaustive de ces témoignages est à lire sur lalibre.be.