Maltraitance ordinaire envers les seniors : “Votre maman a encore fait des bêtises!”

■ Plus de 770 appels sont parvenus à la ligne Écoute Seniors en 2024. Pour les aînés vivant en maison de repos, les maltraitances institutionnelles sont le plus souvent invoquées. Pour les seniors qui téléphonent depuis leur domicile, ce sont les maltraitances psychiques.

Mathilde ne décolère pas. Sa maman, octogénaire, a intégré une résidence-services pour personnes âgées après le décès de son mari, il y a trois ans. “C’est l’horreur!, lâche-t-elle. Il n’y a pas d’autre mot. Maman est victime de maltraitances psychologiques et on n’ose rien dire. On a peur des mesures de rétorsion si on se plaint.”

La quinquagénaire dit avoir le ventre noué à chaque visite. “Le mois dernier, la directrice de la maison de repos m’a accueillie par un: ‘Votre maman a encore fait des bêtises!’ Comme si elle me parlait de ma fille de quatre ans! Elle avait soi-disant cassé un miroir.” Ce que Miette dément catégoriquement. Malgré une mémoire qui fait parfois l’école buissonnière, la vieille dame a toute sa tête – et pas sa langue en poche. La direction a dû convenir par la suite qu’elle n’avait rien à voir avec l’incident. Et a fini par s’excuser, du bout des lèvres.

Pas de soupe, une pomme flétrie

Il y a eu d’autres vexations. Miette, qui reste autonome dans son studio, prend tous ses repas dans la maison de repos et de soins attenante. Il lui arrive de s’absenter le midi pour dîner en ville avec un de ses petits-fils. Elle remplit alors scrupuleusement le carnet disposé à l’accueil pour l’organisation des repas. Sauf que la semaine passée, elle s’est trompée: elle a inscrit mercredi 12 juin (au lieu de mercredi 11 juin). Et quand elle s’est présentée à sa table le jeudi 12 juin, on lui a dit qu’il n’y avait pas de dîner pour elle. “On a fini par lui apporter une assiette, mais elle n’a pas eu de soupe. Et quand elle a demandé un dessert, on lui a apporté une pomme toute flétrie.”

Mathilde tranche: “Quand on entre dans le monde des maisons de repos et de soins, on a juste envie d’une chose: s’enfuir! Ça fait vraiment peur. Surtout quand on se dit que c’est ça qui nous attend. Plutôt mourir...”

“Comme si la communication ne passait pas”

Les maisons de repos et/ou de soins pour personnes âgées n’ont pas bonne presse. Si on leur fait parfois un injuste procès, les vécus difficiles des résidents restent une réalité. Les chiffres mis en lumière dans le rapport annuel 2024 d’InforHomes Bruxelles sont éloquentes. Plus de 770 appels ont été reçus par la ligne Écoute Seniors en 2024, qui ont donné lieu à l’ouverture de 342 dossiers et généré près de 1 100 interventions de la part de l’équipe psychosociale. L’an dernier, pour les aînés vivant en maison de repos et/ou de soins, 38% des appels évoquaient des maltraitances institutionnelles, contre 25% en 2019.

La crise Covid a généré une crise des “métiers du prendre soin” sans précédent qui a eu un impact sur les dynamiques institutionnelles et la qualité de l’at-

ention aux résidents, indique InforHomes. Le rapport cite le témoignage de Bénédicte qui s’est battue, après la mort de son papa, pour dénoncer “son horrible accompagnement de fin de vie” – il est finalement décédé à l’hôpital. “On a dit à plein de soignants et de référents qu’il souffrait. Pendant trois jours, c’était comme si la communication ne passait pas. Le turn-over, le manque de personnel ont joué aussi.”

Escarres non soignées, mises au lit précoces...

Les appels à Écoute Seniors parlent de personnel en nombre restreint, d’absences et de nombreux départs, de l’épuisement de ceux qui restent, du manque de paramédicaux... L’organisation du travail par équipes mobiles rend impossible la création de liens avec les résidents. Sans compter les messages qui ne passent pas entre les différents soignants ou avec les familles. Dans certains cas plus critiques, on en arrive à des situations d’incontinence et de besoins de change qui ne sont pas rencontrés. On fait, à la chaîne, des mises au lit précoces. Pour gagner du temps.

L’insuffisance de soins et d’hygiène reste le deuxième motif de maltraitance invoqué dans 22% des plaintes (comme en 2023), notamment quand la santé du résident se dégrade: escarres non soignées, hospitalisations tardives, erreurs dans la médication...

Des appels... au secteur de l’aide à domicile

Des maltraitances psychiques sont répercutées par 15% des appelants (qui sont parfois des proches). L’entrée en maison de repos, sans l’accord du résident, peut déjà être vécue comme telle. Il y a aussi les attitudes ou propos des membres du personnel ressentis comme agressifs, autoritaires ou infantilisants.

Suivent les griefs de défaut d’attention (10%): les temps d’attente parfois très longs après avoir actionné le bouton d’appel; une sonnette laissée hors de portée; un manque d’aide au moment des repas. La ligne Écoute Seniors a reçu des témoignages de personnes oubliées dans leur chambre, sans stimulation, qu’on a retrouvées face à un plateau-repas intact et des médicaments toujours dans le petit gobelet.

Les responsables d’InforHomes Bruxelles ont aussi été interpellés par le nombre de personnes à la recherche d’aides complémentaires pour leur proche qui se trouve pourtant en institution. “Le recours à des prestataires du secteur de l’aide à domicile pour des résidents de MR/MRS apparaît de plus en plus fréquent”, lit-on dans le rapport annuel 2024. “Ces situations traduisent une situation difficile sur le terrain ainsi qu’un manque de confiance ou une insatisfaction par rapport aux soins prodigués à leur parent.”

Annick Hovine

30%

Des seniors à domicile ne sont pas avertis de l’appel

Une voisine, un ami, un parent s’inquiète et avertit InforHomes. En cas de plainte concernant une situation vécue en maison de repos, 25% des intéressés ne sont pas mis au courant de la démarche.