

Asbl de coordination INFOR-HOMES / HOME-INFO

59 bd Anspach • 1000 Bruxelles • ☎ 02 219 56 88

MEMORANDUM 2014

INTRODUCTION

S'inscrivant fondamentalement dans la ligne des principes fondateurs de bien-être et de dignité pour les personnes âgées, Infor-Homes et Home-Info soutiennent les valeurs d'humanité.

Adhérent à la Charte Européenne de qualité pour les services de soins et d'accompagnement aux personnes âgées, nos associations sont éminemment soucieuses du droit pour tous de vivre dans la dignité.

Actives dans le domaine de l'offre de services aux personnes âgées à Bruxelles, Infor-Homes et Home-Info ont pour missions :

- d'informer le public sur les possibilités d'accueil et d'hébergement pour personnes âgées à Bruxelles (base de données spécialisée, visites régulières des établissements, collaboration permanentes avec les partenaires des réseaux tant public que privé);
- de proposer des conseils personnalisés pour le choix d'un lieu de vie pour l'adulte vieillissant (consultations individualisées; conseils juridiques, senior médiation, relais vers d'autres partenaires professionnels) ;
- de veiller au respect de la dignité de la personne âgée hébergée dans ces divers types de structure ;
- d'être le dispositif de lutte contre la maltraitance des personnes âgées à Bruxelles (ligne téléphonique d'écoute SEPAM et BrusselsMeldpuntOuderenmis(be)handeling, action de coordination de diverses actions pour des situations de maltraitance, sensibilisation sur cette thématique) ;
- d'intervenir en tant qu'observatoire du secteur.

C'est précisément en tant qu'observatoire que nous tenons à rédiger ces lignes.

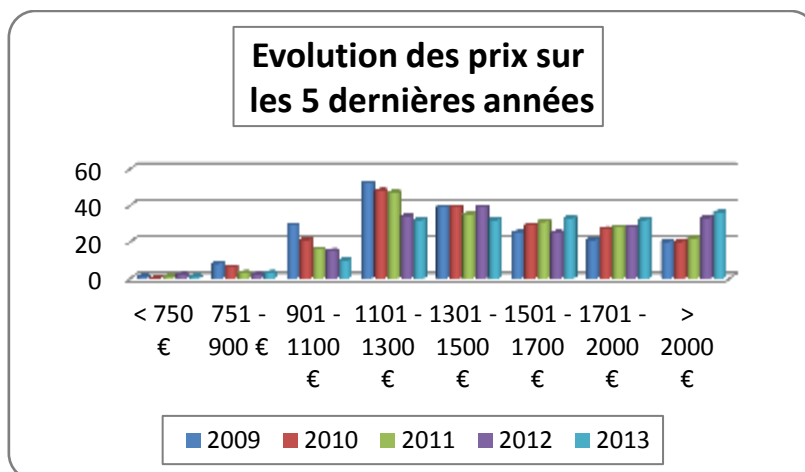
Notre position d'associations pluralistes et indépendantes nous confère une position privilégiée d'observatoire. Au contact des usagers, des professionnels et des décideurs politiques, nos associations observent les mouvances du secteur. Celles-ci génèrent des questionnements multiples.

Dans les lignes qui suivent, nous souhaitons mettre en exergue quelques éléments que nous relevons dans nos parcours professionnels. Nous nous limiterons à souligner quelques tendances qui nous semblent marquantes dans l'évolution du secteur de ces dernières années.

Nous soumettons à nos décideurs politiques le bref aperçu de ces mouvements ainsi que des questions qu'ils produisent. Sans détenir la clé de ces problèmes, nous nous tenons cependant à la disposition de quiconque pour partager plus avant nos constats basés sur les réalités humaines que nous donnent à voir les usagers que nous recevons en consultations.

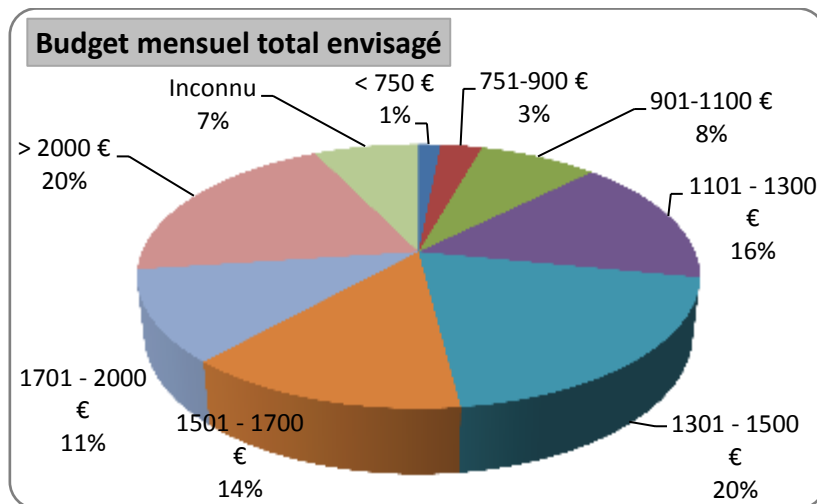
1. Accessibilité financière aux MR / MRS

Nous constatons une **évolution régulière à la hausse des prix** en maisons de repos.



En quelques années, nous avons vu disparaître un certain nombre d'institutions pratiquant des prix moyens, et s'accroître le nombre d'établissements au prix se situant au-delà des 1.500euros /mois /pers.

Ces chiffres sont à mettre en regard avec les capacités financières de la population âgée. Lors de nos consultations, l'un des paramètres envisagés pour le choix d'une structure est le montant financier que la personne peut consacrer à son hébergement en MR.



L'analyse de ces chiffres montre que près de 50% de nos consultants ne disposent pas de revenus atteignant les 1500 euros/mois

La population âgée bruxelloise est constituée de classes sociales variées. Si certaines disposent de revenus confortables, un nombre croissant d'autres personnes sont limitées dans leurs capacités financières.

Il y a donc lieu de s'interroger sur l'accessibilité financière de la maison de repos dont on voit l'évolution constante des prix.

Par ailleurs, il importe de tenir compte aussi des moyens limités de la majorité des CPAS., en lien étroit avec l'état des finances communales et des charges grandissantes de ces instances.

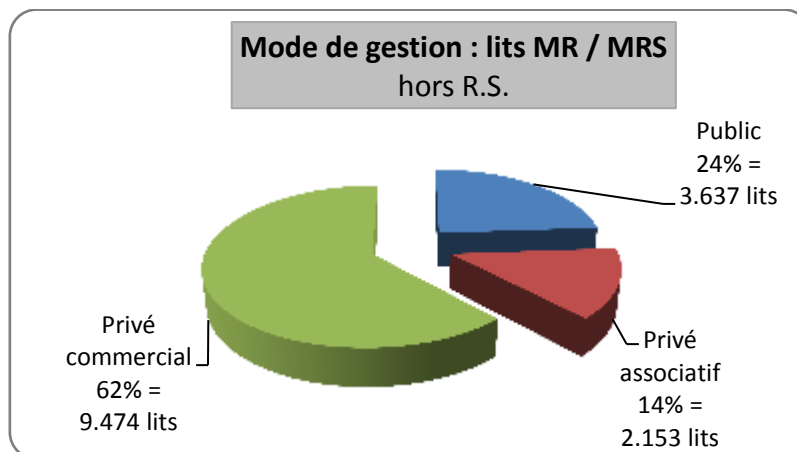
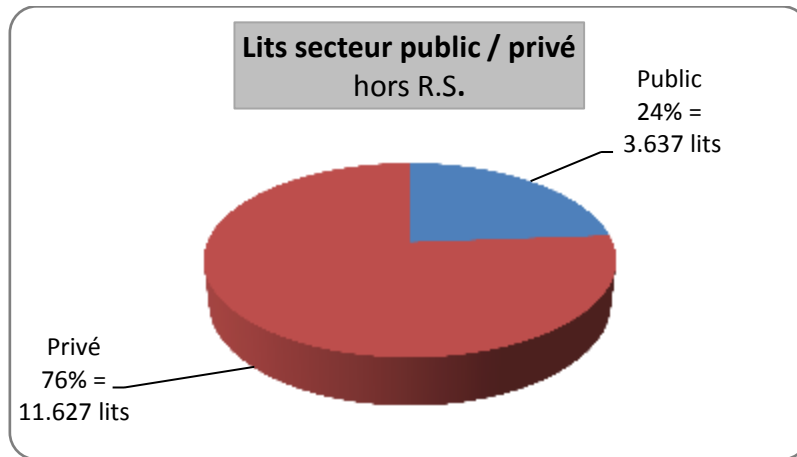
Nous regrettons de voir à nouveau des situations où un résidant séjournant partiellement aux frais d'un CPAS dans la maison de repos de son choix, en soit retiré par ce CPAS pour le faire intégrer sa propre structure lorsqu'une place s'y libère. Et ce sans le consentement du résidant.

Nous souhaiterions ne plus rencontrer de telles pratiques.

Puisse cette question d'accessibilité financière aux maisons de repos trouver amélioration dans le cadre du transfert de compétences.

2. Commercialisation de l'offre de services aux personnes âgées.

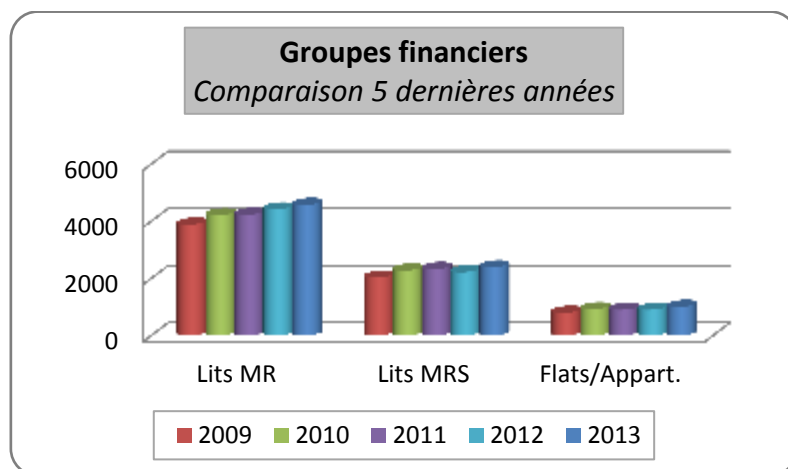
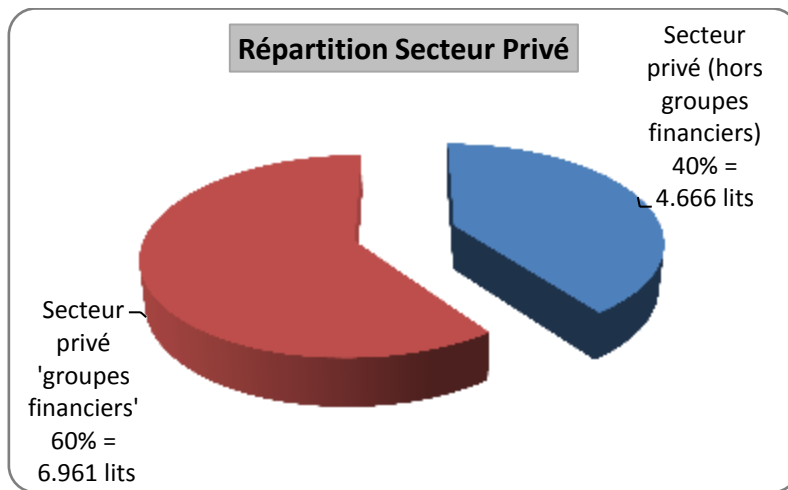
Le secteur de la maison de repos/et de soins s'inscrit de plus en plus largement dans le secteur commercial.



Dans ce secteur commercial, de grands groupes financiers ont fait leur apparition..
Voici l'évolution de ceux-ci.

Définitions :

- Nous utilisons le terme « groupe financier » pour désigner les sociétés commerciales qui gèrent + de 2 maisons de repos.
- Le « secteur privé hors groupes financiers » est constitué de sociétés commerciales gérant 1 à 2 maisons de repos



Sans doute, l'arrivée de certaines de ces sociétés ont sauvé de la faillite des maisons au bord de l'étouffement.

Certains de ces gestionnaires ont amené dans le secteur une culture du travail en maison de repos basée sur la centralisation de leurs services, l'uniformisation de leur offre, l'implantation de procédures diverses, le souci de traçabilité etc..

Si certains de ces éléments peuvent en soi être bénéfiques, l'on constate sur le terrain que ces divers aménagements ne sont pas nécessairement assortis des compétences requise sur le plan humain. Or celles-ci sont indispensables. Sans elles, l'écart se creuse entre le besoin d'humanité du résidant et le souci de performance technique du gestionnaire.

Nous nous interrogeons sur les éléments suivants :

La commercialisation du secteur a tendu la relation entre la personne âgée et la maison de repos.

Dans ce rapport, la MR a face à elle « un client ». Dans ce statut, le résidant perd sa qualité de sujet. Il devient ainsi un objet de soins, l'objet d'un enjeu commercial.

L'évolution de ces relations gomme la part d'humanité que le résidant espère trouver dans ce type de structure.

« J'ai 92 ans. J'ai beaucoup travaillé. Les générations plus jeunes récoltent les fruits de notre courage et pourtant nous ne sommes plus que des vieillards. Et les vieillards, on ne les regarde pas, on ne les entend pas, on ne leur parle pas. »

Témoignage recueilli en consultation à IH.

De plus l'état de forte dépendance de ces résidants, pour qui l'entrée en institution n'est pas un choix mais une contrainte liée à la dégradation de leur état de santé, les fragilise au plus haut point dans ce statut de client.

Dans bien d'autres situations, le consommateur mécontent a la possibilité de changer de fournisseur. Il en est tout différemment en ce domaine. Le résidant mécontent ne va pas changer d'établissement sans grave pertes psychiques, morales, physiques et financières.

Il nous apparaît, au détour de certains témoignages recueillis lors de nos consultations, un profond écart entre le discours sur la qualité tenu par certains de ces gestionnaires, et le vécu des résidants. Loin de nous l'idée de créer l'amalgame entre ces diverses structures mais certaines d'entre elles témoignent d'une profonde légèreté quant à la notion de qualité. Il semble que le dialogue sur ce point soit complexe avec les représentants de certaines de ces entreprises. La qualité semble pour certains rejoindre un souci de performance toute financière mais peu au profit des usagers.

La présence de ce type de sociétés, parfois non basée en Belgique, amène aussi à voir la complexité de montages juridiques, fiscaux et administratifs éloignant la personne âgée, bénéficiaire de ces services, des décideurs de l'organisation de ceux-ci.

Certaines directions font d'ailleurs aussi les frais de ce type de politique, devenant l'instrument d'une culture de travail avec laquelle ils finissent par rompre car trop éloignée de leurs valeurs en tant que directeur de ce type de structure. Cela conduit à observer une forte rotation des directions au détriment de la stabilité des équipes et des repères pour les résidants.

Enfin, il nous semble aussi que ces évolutions doivent être questionnées sous l'angle éthique. L'organisation de soins et services aux personnes âgées doit répondre à un souci d'équilibre financier. Cela va de soi. Il importe que ces organisations soient gérées de manière à produire des marges bénéficiaires. Cependant, ceci ne peut se faire au détriment des personnes âgées elles-mêmes. Cela ne peut être obtenu en économisant sur le cadre et la valorisation du personnel. Les marges bénéficiaires doivent permettre une amélioration constante des services et assurer des conditions de travail dignes pour un personnel qui mérite d'être soutenu et valorisé dans ses tâches, ô combien difficiles. Le seul but de certaines de ces sociétés est semble-t-il de plaire à leurs actionnaires. Cela nous paraît un fonctionnement plus que contestable en de tels domaines.

3. Elargissement de l'offre de services

Actuellement, l'offre de service d'hébergement pour personnes âgées est très limitée. Cela renforce la dualité domicile / maison de repos.

Il faut reconnaître que les initiatives de formules alternatives sont très limitées à ce jour.

Qu'il s'agisse de Centres de Jour, d'habitat groupé, d'habitat kangourou, d'habitat intergénérationnel, d'appartements encadrés, ... ces formules sont encore très minoritaires et très mal connues du public. Sans doute serait-il opportun de promouvoir le développement de ces initiatives. Cela contribuerait à élargir l'éventail des possibilités d'hébergement adapté à des publics aux besoins très variés.

4. Multiculturalité

Communauté multiculturelle

Bruxelles est une ville multiculturelle où résident des personnes âgées ayant des passés culturels et religieux différents, un caractère et une mentalité propres.

L'accueil de personnes âgées au passé migratoire dans un équipement résidentiel ne se pose pas encore directement, puisque ces gens-là sont généralement encore accueillis et soignés au sein de leur famille. Dans un avenir plus ou moins proche, l'évolution sociale finira toutefois par inciter des familles d'origine étrangère à faire, elles aussi, appel à l'accueil résidentiel.

C'est précisément à cause de leur diversité culturelle et religieuse qu'on est ici en droit de se poser des questions quant à l'accompagnement et aux soins procurés en milieu résidentiel à ces personnes âgées. Il est crucial que l'accueil résidentiel continue à veiller au respect de la dignité personnelle et au bien-être de ces personnes âgées, tout en tenant compte de leurs habitudes, valeurs, convictions et besoins, ainsi que de ceux de leur famille.

Mettre au travail du personnel d'origine étrangère déjà présent sur le lieu de travail, peut contribuer considérablement au bien-être de la personne âgée au passé migratoire. Ce personnel-là peut par exemple lui apporter des soins dans sa langue maternelle.

Il est tout aussi essentiel que le personnel actuel du secteur des soins prenne conscience du changement qui est en train de se dérouler dans la composition de la future population. Des renseignements et des formations supplémentaires sont importants pour apprendre à gérer cette évolution.

Il est important d'approfondir le débat social relatif aux soins et à l'accueil de personnes âgées ayant un passé migratoire. Ceci doit se faire en accord avec ces personnes âgées, leur famille et les équipements de soins résidentiels dont ils bénéficient actuellement.

Il est utile de développer des modèles de soins qui soient suffisamment flexibles pour répondre aux souhaits et besoins changeants des personnes concernées.

Il est également essentiel de fournir des informations claires et simples concernant l'offre large des services existants et d'en améliorer l'accessibilité. Cela permettra aux personnes âgées au passé migratoire et à leur famille d'effectuer un choix quant aux soins qui conviennent le mieux à leurs besoins personnels.

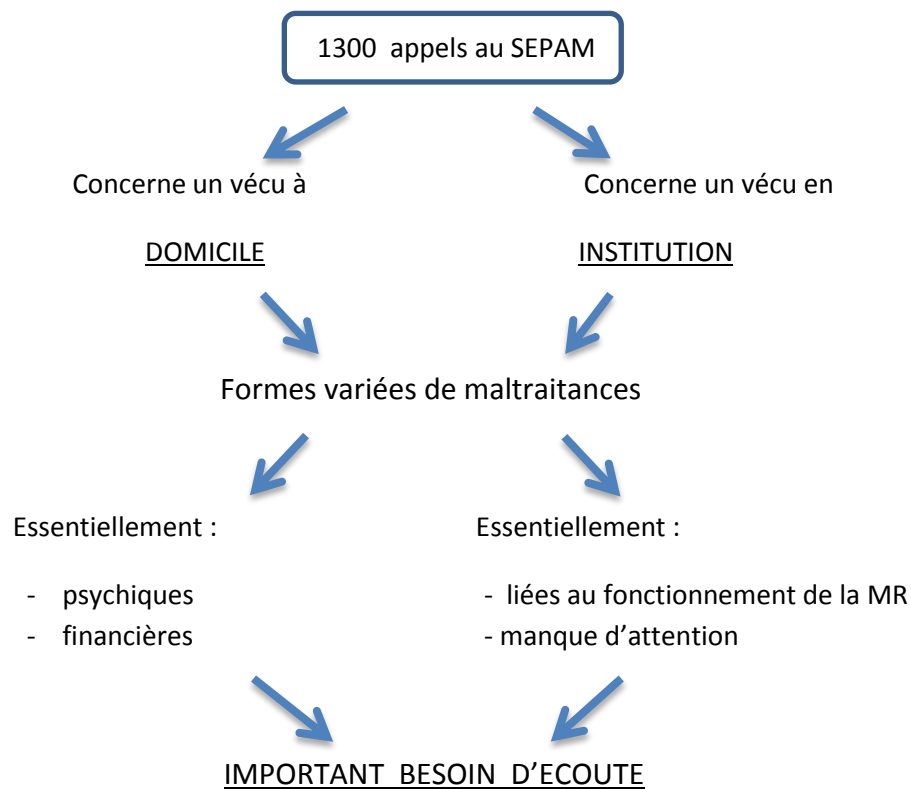
5. Maltraitance des personnes âgées.

Depuis 2009, nos associations ont reçu pour mandat des instances bruxelloises d'assurer le rôle de dispositif de lutte contre la maltraitance des personnes âgées à Bruxelles.

Le Sepam et le Brussels MeldpuntOuderenmis(be)handeling assurent en ce domaine une quadruple mission :

- une ligne téléphonique d'écoute pour toute personne concernée par ce type de situation ;
- une action de coordination des actions des divers professionnels intervenant dans ce type de situations ;
- une action de sensibilisation sur cette thématique ;
- une observation et tentative d'analyse du phénomène.

Dans les lignes qui suivent, nous soulignons quelques constatations majeures en ce domaine.



Il est manifeste pour nous de constater l'importance d'une écoute approfondie. Nos appelants sont en demande majeure d'une attention réelle et effective aux réalités qu'ils vivent comme étant douloureuses, même si la maltraitance n'est pas réellement avérée.

Ce qui importe est que soit pris en considération le ressenti de ces personnes, et que des pistes leur soient proposées pour trouver à régler ou aplanir les difficultés rencontrées.

Par ailleurs, il nous semble capital de promouvoir la formation et l'information des proches, qu'ils soient aidants naturels ou professionnels. L'accompagnement d'un proche vieillissant peut générer beaucoup de difficultés. Il importe que chacun mesure la place qu'il occupe auprès de la personne, les enjeux qui se nouent lors de cet accompagnement et soit informé des divers aspects qu'il contient.

CONCLUSIONS

Dans ces quelques lignes, Infor-Homes / Home-Info tentent de reprendre quelques éléments clés de notre observation. Nos parcours professionnels nous donnent à voir encore énormément d'aspects fort importants.

Le présent document ne prétend pas couvrir la globalité de notre expertise. Il veut simplement relayer certaines de nos préoccupations.

Ce document est aussi la traduction de notre souhait de maintenir le dialogue avec les décideurs politiques concernés par les questions liées à l'adulte vieillissant ayant pleinement droit au respect de sa dignité.

Nous formulons le souhait que l'adulte vieillissant reste le centre absolu de toute réflexion et action politique en ces matières.

Il importe de ne pas négliger le fait que l'attente première de la personne entrant en maison de repos est une demande d'humanité, de respect et de dignité.

*«.. L'encadrement en maison de repos devrait être chaleureux,
or celle où se trouve ma maman manque d'humanité.
L'attention est toute aussi importante que le cadre. »*
Témoignage reçu à Infor-Homes

Merci de votre diligente lecture.

Avril 2014.