

Observatoire de l'ASBL Senoah

Constats et analyses

Année 2021

Observatoire de l'ASBL Senoah

Constats et analyses

Préambule

Dans le cadre de sa mission d'observatoire, l'asbl Senoah, active en Wallonie, collationne, d'une part, des témoignages de personnes en recherche d'une solution soit pour elle-même, soit pour un parent âgé, quand l'avancée en âge s'associe à des problèmes de santé, de mobilité ou encore à l'isolement ou la solitude rendant le domicile inapproprié. D'autre part, l'asbl recueille des questionnements, des interpellations, des plaintes de familles de résidents ou de personnes âgées elles-mêmes, qui vivent des situations insatisfaisantes voire maltraitantes en maison de repos.

A quelques exceptions près, les travailleurs sociaux de l'asbl entendent depuis des années, les mêmes préoccupations, les mêmes inquiétudes et difficultés relatives à la recherche d'un chez-soi quand l'âge avance et relatives à l'hébergement dans les établissements pour personnes âgées. Sans avoir la prétention d'être exhaustifs, nous proposons d'en faire état dans le présent document qui s'inscrit pleinement dans notre mission d'observatoire. Nous voulons de la sorte mettre en lumière les constats qui nous semblent révélateurs de réalités de terrain parfois déjà connues, parfois méconnues.

Cette contribution sera divisée en quatre points. Les deux premiers font état de l'analyse statistique des demandes sociales de recherche d'un lieu de vie pour personnes âgées et des demandes juridiques. Les deux suivants partagent une analyse qualitative des demandes sociales ainsi que des demandes juridiques.

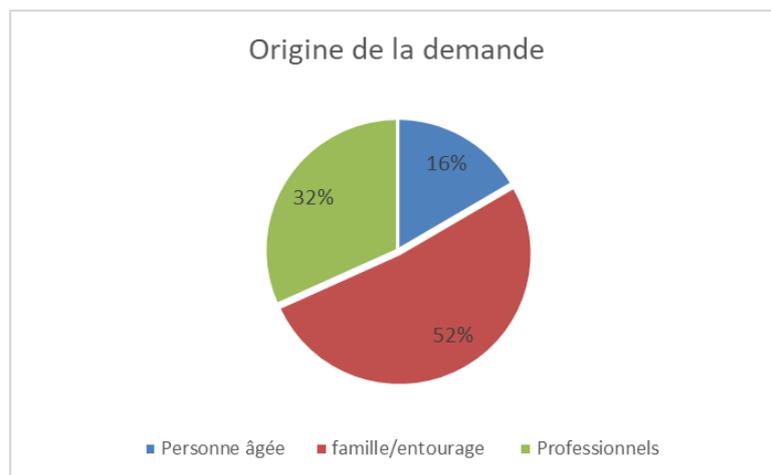
1. Analyse statistique des demandes de recherche d'un lieu de vie pour personnes âgées

Les statistiques qui suivent sont issues des données encodées dans la base de données informatisée de Senoah pour les 1200 demandes accueillies par les assistantes sociales de l'asbl.

A. Origine de la demande

En ce qui concerne l'origine des demandes formulées à Senoah, **52% d'entre elles proviennent de la famille ou de l'entourage de l'adulte âgé**, souvent des aidants proches¹ ; 32% de professionnels (cette proportion tend à augmenter d'année en année => 29% en 2020) et **16% de personnes âgées elles-mêmes**.

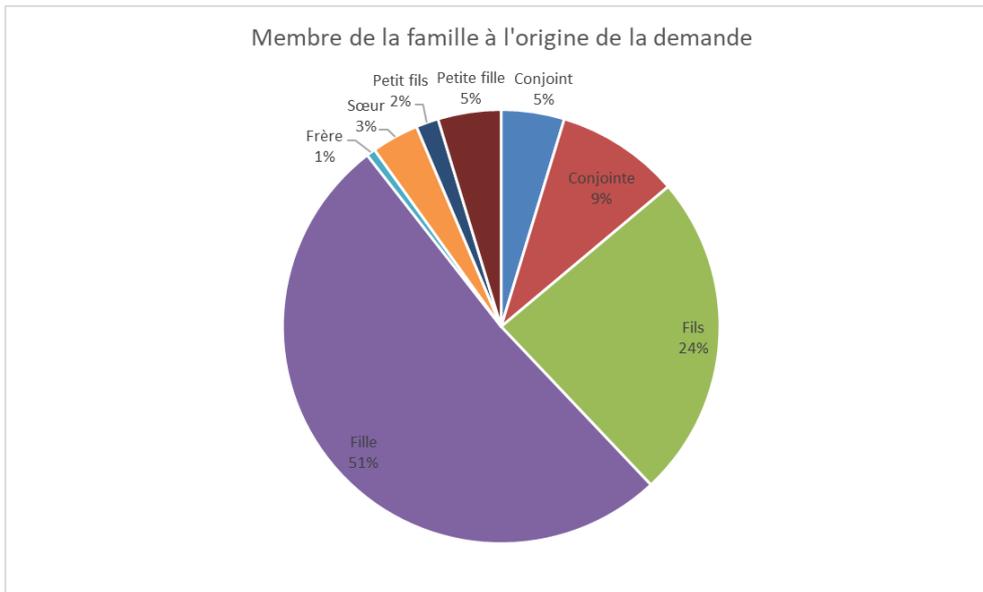
Graphique 1 : origine de la demande



Depuis deux ans, nous affinons les données relatives aux membres de la famille et aux professionnels qui prennent contact avec notre asbl : en ce qui concerne la famille, ce sont principalement les enfants qui se chargent de nous contacter. Notons que ce sont majoritairement les filles qui prennent soin du parent âgé.

¹ Nous considérons comme aidants proches : toutes personnes proches qui apportent de l'aide et du soutien à une personne en situation de dépendance et qui répondent à une nécessité affective et sociale ; « L'activité d'aidant proche s'enracine dans une dynamique de solidarité et d'entraide, dans le cadre familial ou le tissu social » (<http://www.aidants-proches.be/shared/File/etude-spf-2010.pdf>).

Graphique 2 : Membre de la famille à l'origine de la demande



En ce qui concerne les professionnels, les demandes en provenance des coordinatrices/teurs de centres de coordination de l'aide et soins à domicile représentent un tiers de nos appels.

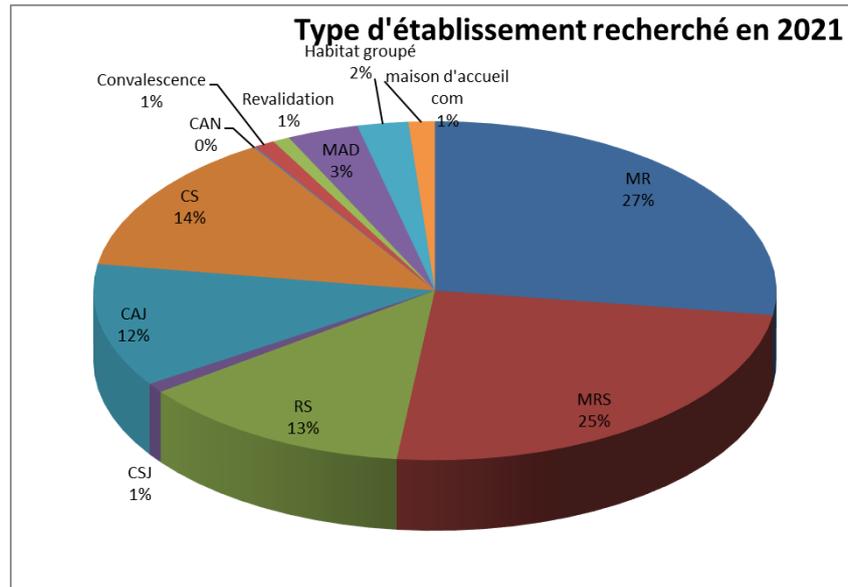
Graphique 3 : professionnels à l'origine de la demande



B. Type d'établissement recherché par les bénéficiaires

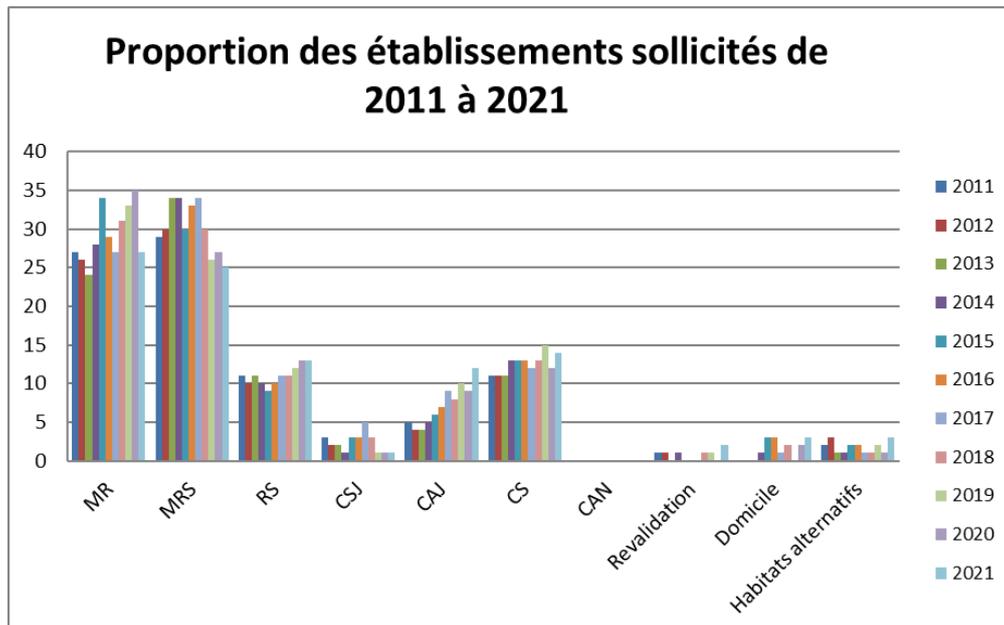
On constate que ce sont les **maisons de repos et les maisons de repos et de soins qui ont été le plus souvent recherchées par les personnes qui nous ont contactés (52%)**, suivies par les courts-séjours et les résidences-services. Ces constatations rejoignent celles des années précédentes.

Graphique 4 : Type de lieu de vie recherché



Le graphique suivant montre l'évolution de la proportion d'établissements recherchés par nos bénéficiaires, au cours de ces onze dernières années.

Graphique 5 : Proportion de lieux de vie sollicités entre 2011 et 2021

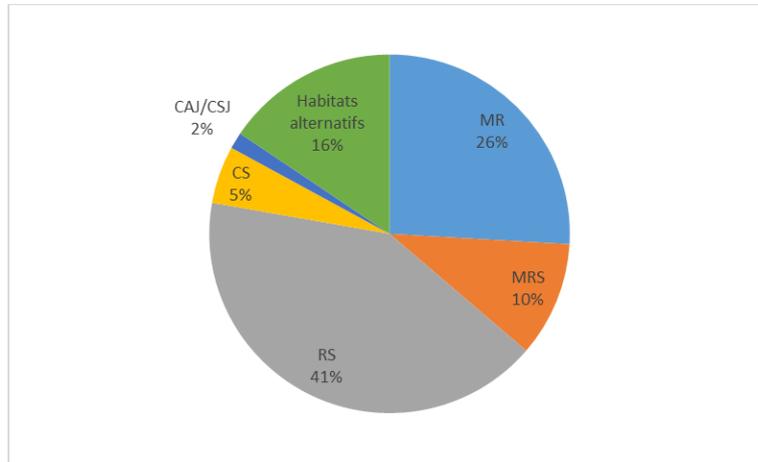


La proportion de demandes pour des résidences-services tend à augmenter depuis plusieurs années, de même que pour les accueils de jour.

Pour terminer, **au niveau des modes de vie non agréés**, 27 demandes concernent des habitats groupés (14 en 2020). Ces chiffres ne sont bien entendu pas généralisables. Ils ne reflètent sans doute pas la proportion de personnes intéressées par ce type d'habitats, puisque Senoah est connue pour l'information sur les établissements institutionnels agréés. Notons pour terminer que 14 personnes recherchaient des maisons d'accueil communautaire (3 en 2020).

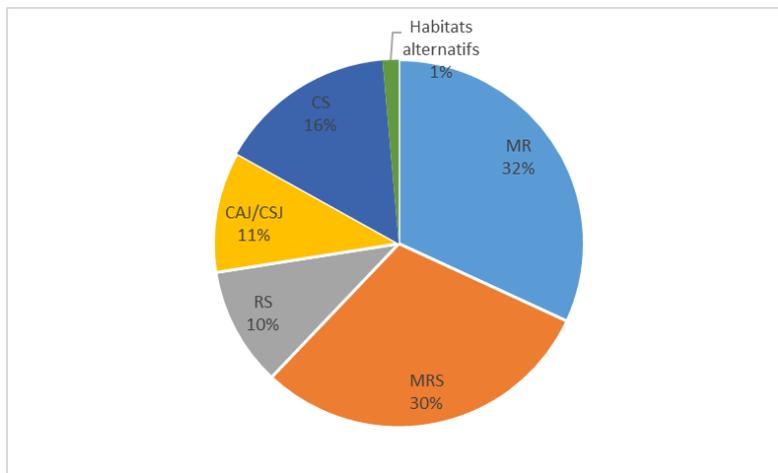
Ensuite, pour approfondir notre analyse, nous avons croisé les variables « lieu de vie » et « origine de la demande » :

Graphique 6: Lieux de vie recherchés lorsque les personnes âgées formulent la demande pour elles-mêmes



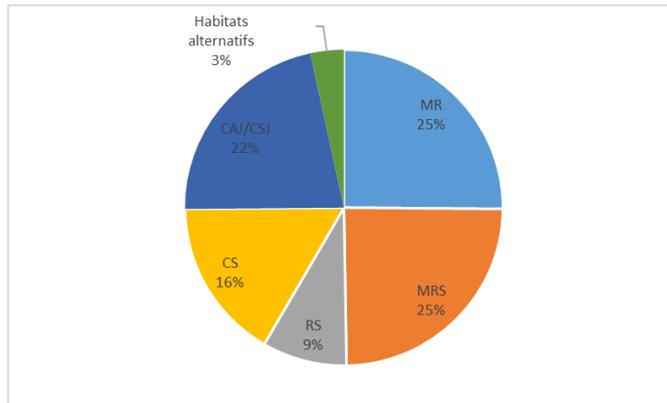
Les personnes qui font une demande pour elles-mêmes recherchent majoritairement une résidence-services (41%). Vient ensuite la recherche d'une maison de repos (26%) ; d'un habitat alternatif (16%) ; et puis enfin d'une maison de repos et de soins (10%). On remarque que peu de personnes sont en demande d'un centre de jour ou d'un court-séjour.

Graphique 7 : Lieux de vie recherchés lorsque la demande provient des proches (famille et entourage)



Lorsque les proches recherchent un lieu de vie pour une personne âgée, ils se tournent principalement vers les maisons de repos (32%) et maisons de repos et de soins (30%). Viennent ensuite les courts-séjours (16%), les centres de jour (11%) et les résidences-services (10%).

Graphique 8 : Lieux de vie recherchés lorsque la demande provient de professionnels



Les lieux de vie recherchés par des professionnels pour leurs bénéficiaires âgés sont d’abord des maisons de repos (25%) et maisons de repos et de soins (25%), suivies par les accueils en journée (22%).

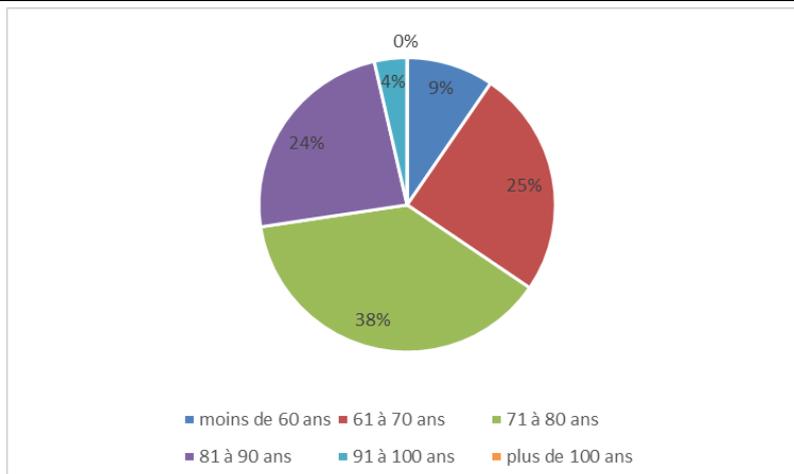
En conclusion, il est intéressant de remarquer que le type de lieu de vie recherché diffère selon le profil de la personne qui nous contacte (les personnes âgées elles-mêmes, les proches ou les professionnels). Lorsque les personnes font appel à nous pour elles-mêmes, elles sont principalement en recherche d’une résidence-services. Lorsque les proches ou les professionnels recherchent un lieu de vie pour une personne âgée, c’est la maison de repos et la maison de repos et de soins qui sont recherchées en majorité.

Les courts séjours et les centres de jour sont très peu demandés par les personnes elles-mêmes. A l’inverse, les professionnels et les proches recherchent plus souvent ces solutions, envisagées pour un moment de répit ou de convalescence.

Enfin, concernant la recherche d’habitats alternatifs, 16% des personnes qui appellent pour elles-mêmes s’y intéressent contre 3% de professionnels et 1% de proches.

Terminons avec le constat que les personnes qui appellent pour elles-mêmes se situent majoritairement dans la catégorie d’âge des 71-80 ans.

Graphique 9 : catégorie d’âge des personnes âgées qui nous contactent pour elles-mêmes



Cette catégorie d'âge est également celle qui est la plus représentée en résidences-services. Ceci semble corroborer le fait que les personnes qui appellent pour elles-mêmes recherchent majoritairement ce type de lieu de vie. Soulignons par ailleurs, qu'au-delà de l'âge, l'état de santé et le niveau de dépendance des personnes âgées influent bien évidemment sur le type d'habitat envisagé.

Rappelons ici que ces constats sont uniquement issus des données récoltées dans le cadre du travail quotidien de Senoah. Il s'agit d'observations et non de conclusions généralisables.

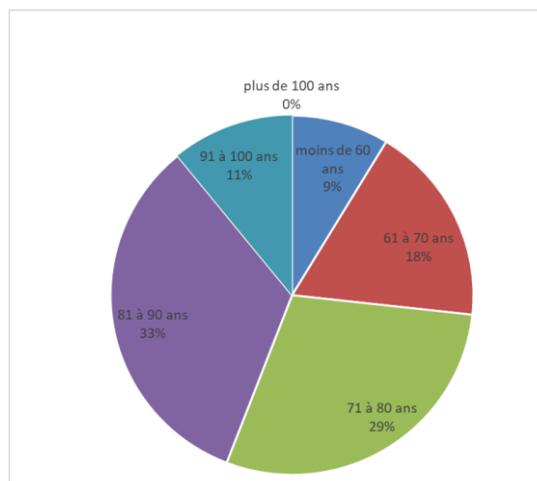
C. Profil des personnes âgées concernées par la recherche d'un lieu de vie

Les observations sur le type d'établissement recherché sont à mettre en lien avec le profil des personnes pour lesquelles l'on recherche un établissement.

En 2021, nous observons dans notre pratique, que **27% des demandes concernent des personnes de moins de 70 ans**. Parmi ces demandes, certaines concernent la recherche d'une maison de repos pour des adultes souffrant d'une maladie dégénérative ou présentant un handicap ou un trouble psychiatrique. Il semble dès lors subsister un **manque de structures pouvant accueillir des personnes à besoins spécifiques**, personnes qui ont généralement moins de 60 ans et qui se voient refuser l'entrée en maison de repos (pathologie méconnue, manque de formation, cadre inapproprié, etc.). Ce constat nous renforce dans la nécessité d'une réflexion décloisonnée entre les **secteurs du vieillissement, du handicap et de la santé mentale**² notamment pour trouver des réponses à ces besoins non comblés.

Enfin, notons que 44% des demandes qui nous sont adressées **concernent des personnes âgées de plus de 80 ans**. Rappelons ici que l'âge moyen en MR se situe autour des 83,5 ans.

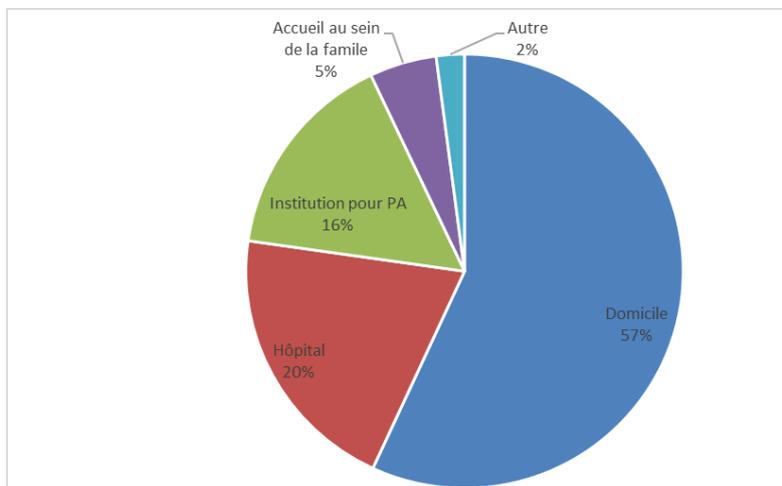
Graphique 10 : Proportion de demandes par catégorie d'âge de la personne âgée en 2021



² Nous avons envie de partager cet exemple d'une situation révélatrice : une dame qui doit urgemment quitter son domicile suite à des violences intrafamiliales mais qui se voit refuser l'accès à un accueil d'urgence pour personnes violentées car « trop âgée », qui se rabat sur les maisons de repos, qui la considèrent comme étant trop autonome pour intégrer l'établissement.

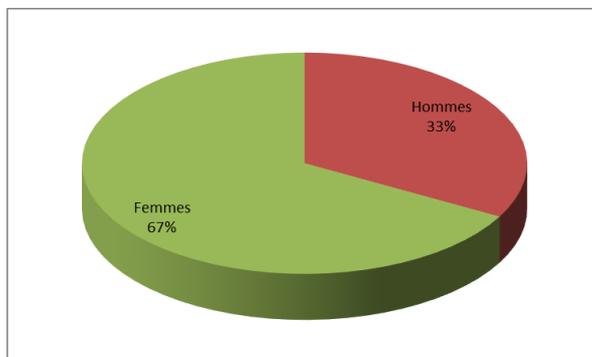
Par ailleurs, nous nous sommes intéressés au lieu de vie au moment de la formulation de la demande auprès de nos services. Le graphique ci-dessous montre que la **majorité des personnes âgées concernées par la recherche d'un lieu de vie habitent encore à leur domicile (57%)**. 20% des personnes doivent trouver une solution à la sortie de l'hôpital. Et enfin, 16% des personnes qui recherchent un lieu de vie sont déjà dans une institution pour personnes âgées. Il arrive effectivement que nous soyons contactés par des personnes résidant en MR, qui souhaiteraient déménager mais qui ne peuvent concrétiser les démarches d'un changement de lieu de vie pour diverses raisons : pas de proches pouvant aider, dépendance, problèmes de santé, ampleur des démarches, etc. Dans pareille situation, il n'y a malheureusement pas, à notre connaissance, de services qui accompagnent concrètement dans les démarches. Ces personnes sont par conséquent contraintes (pour la majeure partie) de rester dans un lieu de vie qui ne répond pas à leurs attentes.

Graphique 11 : Lieu de vie au moment de la formulation de la demande à Senoah



En ce qui concerne le sexe des personnes âgées, **67% des demandes concernent des femmes**. Cette donnée est évidemment à mettre en lien avec l'espérance de vie des femmes qui est plus longue que celle des hommes.

Graphique 12 : sexe des personnes âgées concernées par le recherche d'un lieu de vie



Enfin, nous avons constaté que **9% des demandes concernaient la recherche d'un lieu de vie pour un couple**. Ce pourcentage reste stable d'année en année. En effet, pour les personnes dont on connaît la situation familiale, la majorité des demandes concerne des personnes seules (91%). Ceci sous-entend soit que la personne est seule (célibataire, veuve, divorcée, ...), soit que la personne vit seule car son/sa conjoint(e) a déjà changé de lieu de vie, soit que la personne vit en couple mais est seule à changer de lieu de vie.

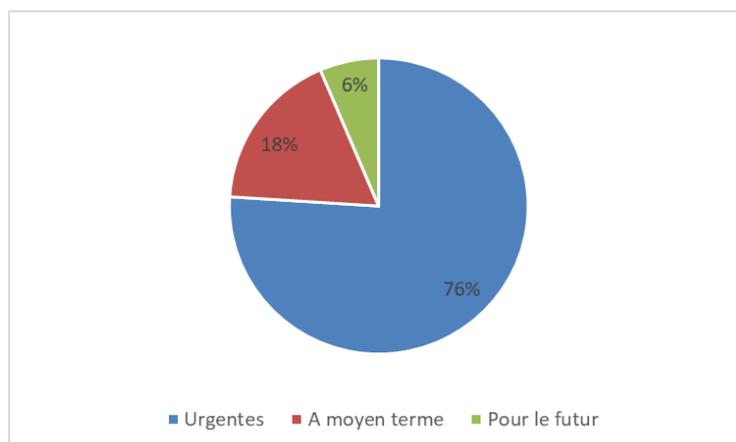
Ainsi, le cas de figure où le changement de lieu de vie concerne un couple est minoritaire parmi les demandes reçues à Senoah. Et nous constatons à ce propos qu'il s'avère souvent compliqué pour un couple de trouver une institution où il y a de la place pour deux (que ce soit ou non dans la même chambre d'ailleurs) ou qui répond aux desideratas du couple (une chambre avec un grand lit ou une chambre avec deux lits ou deux chambres séparées).

D. Niveau d'urgence de la recherche d'un lieu de vie

Concernant le niveau d'urgence des demandes, nous constatons que **76% des demandes qui sont formulées à Senoah sont des demandes dites urgentes** (contre 66% l'an dernier). Ce caractère urgent peut expliquer le fait que nous soyons plus souvent contactés par les aidants proches que par les personnes elles-mêmes (urgence suite à un problème de santé généralement) et pour la recherche d'une maison de repos.

Enfin, habituellement, l'engouement à entrer en MR est peu présent dans le chef des personnes qui nous contactent. Et la crise sanitaire d'amplifier cela (image négative des maisons de repos, interdiction des visites, etc.) et de conduire selon nous à l'augmentation de demandes d'entrée en urgence, la recherche d'un établissement ayant été reportée au plus tard possible, conduisant ainsi à une dégradation de l'état de santé de l'adulte âgé ou de l'aidant proche ou à un accident. L'urgence accroît inévitablement aussi le risque de s'orienter vers un lieu de vie inapproprié.

Graphique 13 : niveau d'urgence

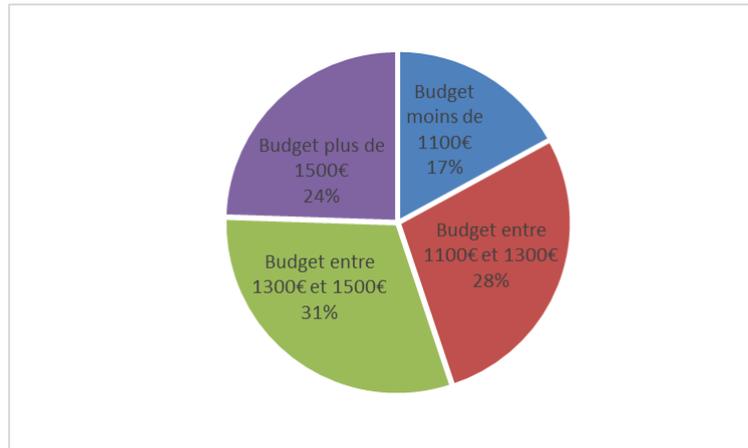


Même si elles sont minoritaires (6%), des personnes contactent Senoah dans une optique de réflexion ou de prise de renseignement pour plus tard.

E. Budget des bénéficiaires

Au niveau du budget des personnes qui font appel à nous, nos statistiques mettent en exergue que 17% des demandeurs disent avoir un budget inférieur à 1100€ (contre 16% en 2020), tandis que 28% situent leur budget entre 1100 et 1300€ et 31% entre 1300 et 1500€ (contre 25% en 2020). La proportion de personnes ayant un budget supérieur à 1500€ par mois diminue par rapport à l'an dernier : 24% en 2021 contre 29 % en 2020.

Graphique 14 : budget des bénéficiaires



Ces données récoltées montrent que **trois personnes sur quatre ne disposent pas du budget moyen pour couvrir le coût de l'hébergement en institution (2 personnes sur 3 en 2020)! En effet, selon l'analyse réalisée par Jean-Marc ROMBEAUX, en 2019 (*Évolution des prix en maison de repos en Wallonie, essai d'analyse 1998-2018*³), le prix moyen en maison de repos wallonnes, tout secteur confondu, s'élève à 49 euros par jour, soit environ 1500 euros par mois.**

La question financière est une préoccupation majeure pour les personnes qui nous contactent. En effet, les lieux de vie institutionnels ont un coût et le budget détermine, pour bon nombre de personnes, le « choix » du lieu de vie. Nous avons également renvoyé de nombreux bénéficiaires vers les CPAS et les services compétents pour l'APA et la GRAPA. A ce propos, peu de personnes connaissent les aides financières disponibles sous certaines conditions.

2. Analyse statistique des demandes de soutien juridique

A. Profil des demandes juridiques

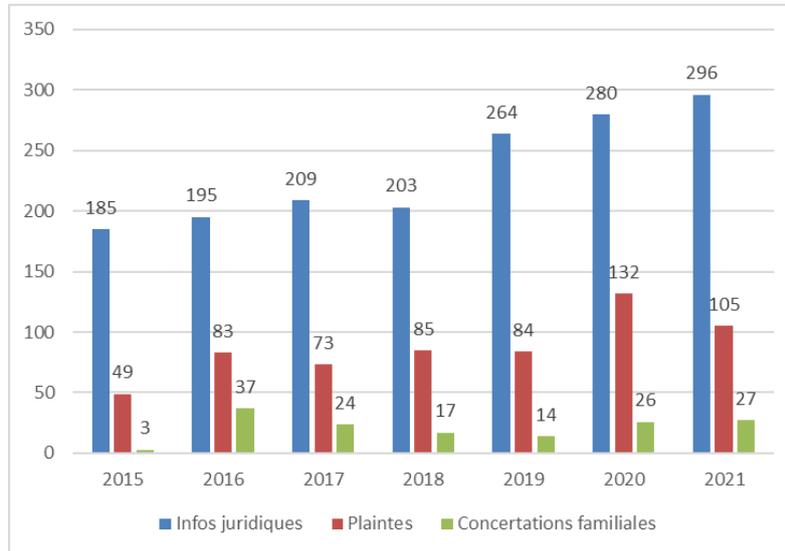
En 2021, l'asbl Senoah a enregistré 339 demandes juridiques. Les statistiques qui suivent sont basées sur ces demandes qui peuvent à la fois recouvrir une question juridique (demande d'informations, un

³ https://www.uvcw.be/no_index/files/582-8439-76193288678510232019030754317620329092.pdf

conseil juridique) ; une plainte ou interpellation à l’égard d’un établissement pour personnes âgées ; une demande de concertation familiale autour de la question du choix d’un lieu de vie. Un même appel téléphonique peut concerner une ou plusieurs de ces dimensions.

Le graphique suivant détaille le nombre et le type de demande de soutien juridique.

Graphique 15 : type de demande de soutien juridique



Il arrive souvent qu’une question juridique sur la législation ou les normes en maison de repos par exemple aboutisse finalement à l’explication des démarches à suivre en cas de plainte/interpellation (dépôt de plaintes, etc.).

Même situation en ce qui concerne les concertations familiales : des renseignements, conseils juridiques sont très souvent donnés aux personnes qui vivent des tensions familiales à l’occasion du changement de lieu de vie de leur parent âgé.

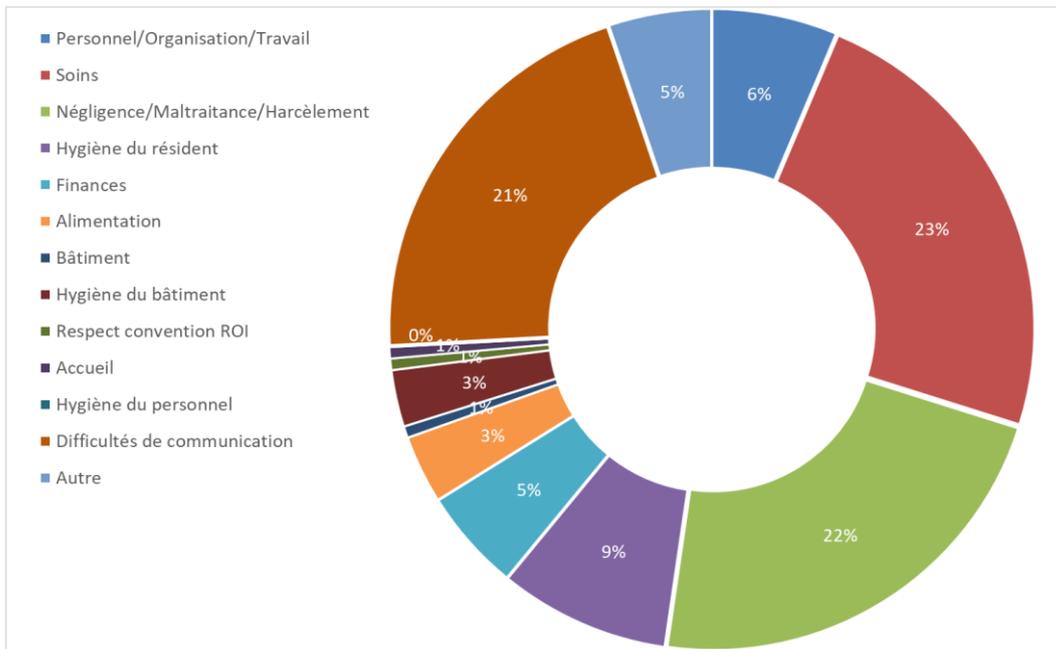
Notons à propos des concertations familiales que celles-ci aboutissent rarement à des rencontres avec tous les membres de la famille concernée par la question. Il n’en reste pas moins que les rencontres proposées en nos bureaux permettent aux personnes qui y sont présentes de clarifier une situation familiale complexe. Il s’agit d’une étape dans un processus de prise de décision souvent difficile pour la famille : l’accompagnement d’un parent âgé dans le changement d’un lieu de vie.

Par ailleurs, nous constatons une légère baisse des demandes relatives à des plaintes ou faits interpellants par rapport à l’année passée. Ceci est à imputer, de notre point de vue, au fait que la *coronacrise* a entraîné une forte hausse des plaintes en 2020.

Ainsi en 2021, 105 plaintes ou interpellations ont été dénoncées à Senoah. Ce nombre n’est pas représentatif du nombre total de plaintes à l’égard d’établissements agréés puisque d’autres organismes, dont bien évidemment l’AViQ, recensent des interpellations.

Les griefs relatifs aux plaintes/interpellations les plus souvent entendus lors de nos permanences juridiques sont les suivants : Les interpellations relatives aux soins (23%) ; relatives à de la maltraitance, négligence, harcèlement (22%) ; relatives à des difficultés de communication (21%).

Graphique 16 : Type de griefs



3. Analyse qualitative des demandes sociales relatives à la recherche d'un lieu de vie pour personnes âgées

A. Le contexte d'une recherche d'un lieu de vie est souvent identique

Comme mentionné dans l'analyse statistique, le lieu de vie le plus souvent recherché dans le cadre de notre travail, est la maison de repos/maisons de repos et de soins. Les témoignages entendus au cours des permanences sociales nous rappellent que **l'entrée en maison de repos peut être un passage extrêmement difficile**. Quitter son chez-soi, généralement dans l'urgence, suite à des problèmes de santé, pour un lieu collectif que l'on n'a souvent pas tout à fait choisi, peut constituer une épreuve pour la personne qui la vit et ses proches. Ce déménagement peut aussi activer d'autres difficultés, telles que des soucis financiers, des conflits familiaux, des troubles dépressifs, des deuils, etc. La maison de repos étant souvent considérée comme l'antichambre de la mort, la question du déménagement reste taboue et reportée à plus tard. La majorité des personnes veulent vieillir chez elles. On le constate d'ailleurs dans notre travail quotidien, **la plupart des demandes de recherche de maisons de repos sont formulées dans l'urgence** (75% des demandes formulées à Senoah sont des demandes dites urgentes en 2021, ce qui nous amène à nous poser la question de l'impact de la *coronacrise* sur la propension des personnes à repousser toujours plus la recherche d'une maison de repos), **pour des personnes du quatrième âge, souffrant de problèmes de santé** (troubles cognitifs à un stade avancé, polyopathie, problèmes de mobilité, hospitalisation, etc.) **ou dont le niveau de dépendance est élevé. Les demandes nous sont d'ailleurs principalement adressées par des aidants**

familiaux ou des professionnels qui accompagnent la personne, à la demande de celle-ci ou estimant qu'elle n'est plus en capacité ou n'a plus l'énergie de faire les démarches elle-même.

Enfin, comme dit plus haut, La question du choix d'un lieu de vie n'est pas anodine et peut entraîner de la souffrance. L'inquiétude des proches est très souvent présente et tend même parfois à prendre le pas sur la place laissée à la **participation de la personne concernée au choix**, à la décision. Néanmoins, cette année, peut-être plus que les précédentes, nous avons été témoins de l'importance accordée par les proches, au bien-être de leur parent âgé dans leur futur lieu de vie, à la prise en compte de leurs besoins et à l'attention portée à leurs souhaits. Nous avons eu le sentiment que la qualité de vie prenait une place toute particulière dans la recherche d'une solution institutionnelle, même si les critères budgétaires et territoriaux restaient importants. Aussi, nous avons remarqué une augmentation des demandes de listes d'établissements développant des pratiques innovantes telles que : modèle Tubbe, Montessori, etc. Ces initiatives semblent dès lors intéresser le tout public et rencontrer les aspirations de bon nombre de personnes.

B. Divers éléments conduisent à la recherche d'une maison de repos

Dans les témoignages que nous entendons, la recherche d'une maison de repos va souvent de pair avec le fait que des services à domicile ne sont pas suffisamment disponibles la nuit ou le w-e alors que l'état de la personne nécessite cette présence et/ou que ces services deviennent difficiles à assumer financièrement au fur et à mesure que le niveau de dépendance augmente. Il arrive aussi que les personnes recherchent une solution institutionnelle parce que les aidants proches s'épuisent ou parce que de petits besoins quotidiens ne trouvent pas de réponse sans la disponibilité d'un réseau d'aidants informels autour de la personne, les besoins à combler étant, d'après l'expérience de nos bénéficiaires, insuffisants ou non prioritaires pour des prestations de services à domicile. Enfin, les travaux d'aménagement du domicile que les personnes ne peuvent assumer financièrement, ainsi que les sentiments d'insécurité et/ou de solitude peuvent conduire à la recherche d'une solution institutionnelle.

A ce propos, nous sommes souvent interpellés par le fait que **les personnes âgées relativement autonomes mais souffrant de solitude et/ou habitant dans un logement qui ne leur convient pas accèdent difficilement à une place en institution, alors qu'elles ont choisi cette entrée**. D'après les établissements, leur état de santé ne nécessite pas une entrée en maison de repos. Elles ne sont donc pas prioritaires. Ce constat pose la question des alternatives envisageables pour répondre aux besoins et à la volonté de ces personnes de vivre dans un lieu collectif.

C. En général, le secteur des lieux de vie pour personnes âgées reste encore méconnu

Nous faisons régulièrement le constat **que les personnes sont démunies face à la question de l'habitat quand l'âge avance**. Elles connaissent vaguement les maisons de repos, mais la diversité des questions qui nous sont posées montre un manque de connaissance du secteur. Les solutions possibles entre le domicile et la maison de repos sont méconnues, de même parfois que les solutions existantes au

niveau du domicile (accueil de journée, court-séjour, résidence-services, habitats groupés, aides et soins à domicile, centres de coordination, conseils en aménagement, etc.). Et il n'est pas rare que les personnes aient une conception erronée des solutions d'hébergement (par exemple : les maisons de repos ne proposent pas de soins si elles ne sont pas « MRS », les résidences-services sont toujours inaccessibles financièrement, etc.).

D'autre part, le quotidien, les droits, la réglementation au sein des habitats pour seniors demeurent relativement abstraits. Cette méconnaissance renforce l'inquiétude des personnes concernées et des familles et amène à repousser le moment d'envisager un éventuel déménagement. L'écoute, l'accueil des inquiétudes, l'analyse et l'information objective et nuancée que les travailleurs sociaux de Senoah donnent sont dès lors très précieuses. Toutefois, **il manque malheureusement, de notre point de vue, la possibilité d'un accompagnement physique, sur le long terme, dans les démarches de recherche** (sauf dans le cas où la personne est déjà accompagnée, préalablement à la recherche, par un service social), l'aide offerte par Senoah se situant donc en amont, au niveau de l'écoute, de l'analyse et du conseil quand la question du lieu de vie se pose. Notre association, limitée par ses moyens humains, ne peut malheureusement proposer un tel accompagnement, alors que la demande existe.

Et cet accompagnement d'être également utile pour les personnes isolées qui résident déjà dans un lieu de vie institutionnel mais qui souhaitent déménager pour diverses raisons : se rapprocher d'un proche, insatisfaction par rapport à l'accompagnement, au lieu, inadéquation par rapport aux besoins, aux attentes de la personne, etc. Ces personnes font souvent face à des difficultés pour effectuer les démarches de changement de lieu de vie : difficultés physiques, difficultés de mobilité, difficultés par rapport à l'ampleur des démarches, difficultés d'accès à l'information, etc. À notre connaissance, il n'y a malheureusement pas de service missionné pour accompagner ces personnes qui se voient donc parfois contraintes de rester dans un lieu de vie qui ne leur correspond pas.

D. Le coût de l'hébergement pose des difficultés pour trois personnes sur quatre

Outre cette méconnaissance du secteur, nous observons dans notre pratique que le **coût de l'hébergement pose souvent problème**. D'après nos chiffres, trois personnes sur quatre ne disposent pas du budget moyen suffisant pour couvrir les frais d'hébergement en maison de repos ou résidence-services. Et le coût élevé n'est pas forcément synonyme de qualité d'après ce que nous disent les bénéficiaires. D'aucuns nous confient en effet leur sentiment que la rentabilité prime sur la qualité de l'accompagnement (question de la qualité des repas, question des protections, question de la prévention des escarres, etc.) et que la rétribution d'actionnaires, par certains établissements en tout cas, étonne dans ce domaine de la santé et de l'accompagnement de l'Humain.

E. L'âge minimum d'entrée en maison de repos pose parfois question

Dorénavant, la législation fixe l'âge minimum d'entrée en maison de repos à 70 ans. Force est de constater, sur base de nos **statistiques, que 27% des demandes concernent des personnes qui recherchent une maison de repos alors qu'elles n'ont pas 70 ans**, des dérogations étant possibles. Ces

personnes ont souvent des besoins spécifiques, liés à un handicap, un trouble psychiatrique, une maladie dégénérative, un isolement, une vulnérabilité, etc. La maison de repos est souvent la solution envisagée parce qu'aucun autre lieu de vie ne semble pouvoir les accueillir. Ce dernier constat est problématique. Et ceci de poser trois questions : celle de l'adéquation des maisons de repos à ce public ; celle du nécessaire décloisonnement des secteurs (handicap, vieillissement, santé mentale, etc.) ; celle de l'utilité d'un âge minimum d'entrée en maison de repos.

4. Analyse qualitative des demandes juridiques

En 2021, 19% des demandes reçues à Senoah étaient d'ordre juridique. Les demandes juridiques sont souvent liées à un vécu de souffrance et de détresse que nous devons écouter, voire parfois de négligence ou de maltraitance⁴. En outre, il arrive souvent qu'elles touchent à l'intime (relation parent/enfant, maladie mentale, question taboue, etc.). Les questions juridiques peuvent s'avérer très complexes également car touchant à des législations connexes à celle des lieux de vie agréés, nécessitant une analyse au cas par cas ou encore une réappropriation de la matière à la suite d'une évolution de la législation.

En général, les personnes qui nous posent des questions juridiques ne connaissent pas le secteur des lieux de vie institutionnels pour personnes âgées. Après une recherche sur internet ou via les mutuelles, elles nous contactent pour avoir des réponses à leurs questions. Outre les questions relatives à l'aspect financier (prix, factures, débiteurs alimentaires, ...) et à l'autonomie de la volonté des personnes, de nombreuses questions ont trait à la vie quotidienne en institution : l'alimentation, les soins d'hygiène, la perte d'un dentier, ... Par ailleurs certaines personnes, âgées ou non, nous questionnent sur de nouvelles formes d'habitat qu'elles rêvent de créer et dès lors sur les législations y afférentes.

A. Un point de vue parmi d'autres

Dans le cadre de sa mission de soutien juridique, l'asbl Senoah accueille les plaintes, les interpellations, ainsi que les demandes d'informations juridiques en lien avec les lieux de vie pour personnes âgées, souvent sous-jacentes à une insatisfaction.

Les constats que nous faisons dans ce cadre sont donc, pour la plupart, négatifs. Ce faisant, ils ne sont pas à généraliser, puisqu'ils sont recueillis, en routine, par notre seule association dans le cadre de sa mission de permanences juridiques en matière de lieux de vie pour personnes âgées. Par conséquent, nous souhaitons inviter le lecteur à nuancer nos observations décrites dans ce document. Elles sont le reflet d'un point de vue, d'une réalité parmi d'autres non généralisable mais qu'il convient néanmoins de prendre en compte.

⁴ Dans ce cas, nous invitons les personnes à prendre contact avec Respect Seniors.

B. Insatisfaction au niveau des soins, maltraitance, problèmes de communication, sont les griefs confiés le plus souvent par les bénéficiaires de Senoah

Nombreuses sont les personnes qui nous appellent pour faire écho de **problèmes au niveau des soins qui sont prodigués aux résidents, de faits de maltraitance ou de négligence, ou encore de problèmes de communication**. Ceci est souvent la conséquence d'un manque de personnel pour répondre aux besoins des résidents. On entend très souvent notamment « le personnel n'a pas le temps ». Ceci nous fait dire qu'une révision des **normes d'encadrement** serait bien accueillie. Nous saluons à ce propos l'avancée qui a été faite récemment par l'AGW du 9 décembre 2021 entré en vigueur rétroactivement le 1er octobre 2021.

De même, l'impression, dans le chef des familles et des résidents, de ne pas être écoutés, entendus dans ses griefs nous est souvent relayée. Nous sommes persuadés à ce propos qu'une **communication facilitée, par un médiateur ou référent relationnel ou personne de confiance**, appelons-la comme on veut, permettrait de résoudre bien des difficultés et éviterait l'escalade des conflits et ce, tant dans l'intérêt du résident que du personnel.

D'autre part, nous sommes régulièrement témoins de la **peur de représailles**, que ce soit dans le chef de la personne âgée ou de ses proches : crainte de dénoncer ce qui pose problème par peur que la personne âgée n'en pâtisse de quelques manières que ce soit (préavis, négligence, réprimandes, etc.). Ce sentiment, même s'il n'est pas généralisable à l'ensemble des personnes qui vivent en maison de repos, est bien réel. Et nous entendons quand même régulièrement que ces personnes ont raison d'avoir peur : des préavis sont données au seul motif que la famille du résident est considérée comme « envahissante » ou « trop présente ».

C. Contenu des questions juridiques

Comme les années précédentes, les thèmes des questions juridiques restent variés. Ci-dessous sont énumérés les sujets qui reviennent le plus fréquemment :

- Questions relatives aux augmentations de **prix, à la facturation** : indexation et application du système « all inclusive » : surprise des résidents et de leur famille quant à l'ampleur de ces augmentations « légales ».
- Questions relatives aux **aides financières** : outre le fait que le prix d'hébergement dépasse souvent le montant de la pension des personnes, 75% de bénéficiaires de Senoah confient ne pas disposer du budget mensuel moyen en maison de repos. Questions à propos des débiteurs alimentaires.
- Questions relatives à **l'administration de biens et de la personne** : difficultés de communication, argent de poche, procédure, ...
- Question de **qui décide de l'entrée en maison de repos** ? Question souvent posée lorsque la personne âgée connaît des difficultés cognitives.

- Questions relatives aux modalités de **préavis** : questions relatives à ce que prévoit la législation et des questions plus spécifiques suite à un sentiment de préavis abusif de la part de la direction de l'établissement.
- Questions relatives à des **résidences pour seniors non-agrées** : abus des promoteurs immobiliers/gestionnaires quant aux charges demandées, informations lacunaires relatives au paysage des résidences-services, ...
- Questions relatives à la **convention d'hébergement**. Les résidents et leur famille ne sont pas toujours conscients de l'importance de ce document au vu des informations essentielles qu'il contient, ce qui pose la question du temps et de l'attention accordés à ce document au moment de l'accueil d'un nouveau résident : explication de ce qu'il contient, signature par la personne âgée elle-même, etc.
- Questions relatives à la **crise sanitaire** : relatives aux vaccins, aux visites, au CST, ...

D. Les traces laissées par la coronacrise

Au plus fort de la crise sanitaire, certaines familles et résidents nous ont confié leur sentiment d'infantilisation dont les personnes âgées étaient victimes, leur sentiment que les directions abusaient parfois de leur pouvoir, que les restrictions relatives aux visites étaient disproportionnées et incohérentes, qu'il y avait un manque criant de communication. En 2021, la crise sanitaire est toujours là mais le secteur des établissements d'accueil et d'hébergement des aînés semble s'être adapté et remis en question. Nous avons effectivement eu moins d'interpellations relatives à la gestion de la crise par rapport à l'année précédente.

Toutefois, nous continuons à être interpellés par rapport à l'interdiction des visites dans les maisons de repos à la suite de contaminations au coronavirus au sein des établissements. Particularité cette année, nous ne sommes pas uniquement interpellés par des familles. Des directions elles-mêmes ont dénoncé la disproportion des mesures de restrictions des visites en maisons de repos, directions qui ne comprennent pas l'obligation de fermer l'ensemble de la maison de repos quand les personnes positives vivent dans des étages bien circonscrits. Des directions qui ne comprennent pas non plus l'obligation d'un CST pour les visiteurs, alors que les soignants se sont pas obligés d'être vaccinés.

Enfin, nous avons déjà entendu plusieurs familles regretter qu'il n'existe pas d'associations de familles qui « défendent » les droits des résidents (comme cela existe par ailleurs et notamment dans le secteur du handicap).

Conclusion

De par cet écrit, l'objectif de Senoah est double. Premièrement, montrer notre réalité de terrain, certes non exhaustive et non généralisable, mais qui révèle des vécus, des interpellations, des difficultés qui existent bel et bien, parfois depuis longtemps, et qui méritent donc d'être connus, rappelés et pris en compte.

Deuxièmement, au-delà du constat, si l'analyse de nos données récoltées pouvait, et nous le disons avec beaucoup de modestie, ouvrir le débat, initier des échanges constructifs, susciter une réflexion transversale et l'imagination de pistes d'actions pour rencontrer les besoins et aspirations des personnes âgées en matière de lieux de vie, un objectif serait atteint !

Pour terminer, cette contribution n'est pas une fin en soi pour notre observatoire. Celui-ci poursuivra effectivement son rôle à deux autres niveaux notamment:

- La publication d'un livre blanc co-écrit par les parties-prenantes volontaires qui ont participé aux tables rondes que nous avons coordonnées tout au long de l'année 2021, dédiées à la question de l'adéquation des lieux de vie aux besoins et aspirations des personnes âgées.
- La mise en place d'ateliers d'analyse de vécus de professionnels de première ligne confrontés à la question de la transition domicile-institution, pour laquelle il semble subsister un manque de réponse concrète et structurelle au besoin d'accompagnement des personnes âgées isolées.