Date: 08.11.2019

Le Nouvelliste

Le Nouvelliste
1950 Sion
027/ 329 75 11
https://www.lenouvelliste.ch/

Genre de média: Médias imprimés
Type de média: Presse journ./hebd.
Tirage: 34'289
Parution: 6x/semaine

Page: 2
Surface: 241'170 mm²

CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS

Ordre: 1095432
N° de thème: 999.099

Référence: 75353037
Coupure Page: 1/6

Lever le tabou des maltrai tances dans les homes

L'ENQUÊTE

Des cas de maltraitance nous ont été signalés dans plusieurs EMS du canton. Aucune étude n'ayant été réalisée sur le phénomène, il est impossible d'en mesurer l'ampleur. Le manque de personnel peut être un facteur qui favoriserait les manquements. Une enquête sur le bien-être ressenti des résidents sera lancée l'année prochaine. Ce sera une première suisse.

PAR **CHRISTINE.SAVIOZ**@LENOUVELLISTE.CH/
MARIE.PARVEX@LENOUVELLISTE.CH

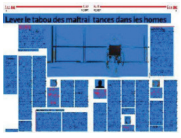
Qu'entend-on par «maltraitance»?

Selon l'Organisation mondiale de la santé (OMS), la maltraitance des personnes âgées «consiste en un acte unique ou répété, ou en l'absence d'intervention appropriée, dans le cadre d'une relation censée être une relation de confiance, qui entraîne des blessures ou une détresse morale pour la personne âgée qui en est victime». Ces actes recouvrent les violences physiques, psychiques ou morales (langage dévalorisant, abus d'autorité, infantilisation...), sexuelles, matérielles et financières, médicales ou médicamenteuses (manque de soins de base, non-information sur les traitements, abus de sédatif, non prise en compte de la douleur), la négligence active (abus, abandons, manquements pratiqués avec l'intention de nuire) ou passive (relevant de l'ignorance, de l'inattention).

Plusieurs témoignages que nous avons recueillis montrent qu'il existe un certain malaise dans la prise en charge de résidents dans plusieurs établissements du canton. Raphaël*, un infirmier valaisan qui vient de terminer ses études, témoigne. «Pendant mes stages, j'ai vu par exemple qu'on séchait des protections intimes souillées d'urine sur le radiateur dans la chambre du pensionnaire avant de les réutiliser, ou encore un résident qui était attaché avec une ceinture de sécurité de voiture bricolée et installée sous son pull pour que sa famille ne s'aperçoive pas de cette mesure de contention. Des violences comme cela, j'en ai vu au quotidien dans les quatre homes où j'ai travaillé.» Célia*, apprentie, a également assisté à des scènes maltraitantes. «J'ai vu une soignante forcer une résidente à manger à toute vitesse alors que la dame avait de la peine à déglutir. Elle vomissait tout.»
Les maltraitances (voir définition ci-contre) ne sont cependant pas toujours volontaires. «Certaines négligences sont la conséquence d'un manque de personnel ou elles surviennent lorsque les employés ne sont

Date: 08.11.2019

Le Nouvelliste



CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS

Le Nouvelliste
1950 Sion
027/ 329 75 11
https://www.lenouvelliste.ch/

Genre de média: Médias imprimés
Type de média: Presse journ./hebd.
Tirage: 34'289
Parution: 6x/semaine

Page: 2
Surface: 241'170 mm²

Ordre: 1095432
N° de thème: 999.099

Référence: 75353037
Coupure Page: 2/6

pas formés et accompagnés correctement. La personne pense pourtant bien faire», explique l'infirmière valaisanne Sophie Lattion, fondatrice de l'association Prends sa place active dans la prévention des maltraitances envers les seniors.

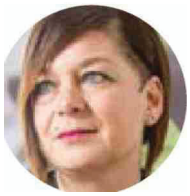
Notre enquête montre qu'il est difficile de mesurer l'ampleur exacte de ces actes dans les homes valaisans, aucune étude n'existe pour l'instant sur ce sujet. Très peu de plaintes ont été déposées jusqu'à ce jour, les personnes témoins de maltraitances n'osent pas dénoncer ces situations.

Le tabou est omniprésent

Ils sont une dizaine – des apprentis en soins et santé communautaire, des infirmiers, des aides-soignants, des animateurs et des enfants de résidents – à nous avoir raconté des situations de violences au sein d'EMS valaisans, du Chablais à Sierre. Aucun d'entre eux n'a cependant osé se confier à visage découvert par peur de représailles, par crainte de licenciements ou de faire ensuite partie d'une liste noire.

«Malheureusement, c'est souvent le lanceur d'alerte qui paie le prix fort de la dénonciation. Car il faut amener des preuves. Et comment voulez-vous prouver que vous avez vu des maltraitances répétées envers des pensionnaires?» explique par exemple Corinne*, 50 ans, qui a finalement quitté son métier de soignante en EMS après plus de trente ans de service. « Je ne pouvais plus supporter ce manque de respect pour les résidents. Cela ne correspondait plus à mes valeurs. Comme je me sentais impuissante, j'ai préféré partir.»

Difficile de trouver des chiffres sur ces types de violences en Suisse et en Valais. «Aucune étude de prévalence n'a été réalisée au niveau suisse. Nous ne pouvons que nous baser sur une compilation d'études faites en Europe», souligne Delphine Roulet Schwab, présidente d'Alter Ego, l'association romande pour la prévention de la maltraitance de la personne âgée. Les maltraitances touchent environ 20% de la population de plus de 65 ans. «Mais ce chiffre concerne à la fois les personnes à domicile et les résidents d'EMS. Il n'y a pas d'études établissant uniquement les maltraitances dans les homes», ajoute Delphine Roulet Schwab.



> "De manière générale, il y a de nombreuses intrusions dans la vie intime du résident. Par exemple, les soignants se mettent parfois à quatre pour laver la personne qui est agitée, ne lui parlent pas, ne la regardent pas dans les yeux."
>
> **SOPHIE LATTION**
> INFIRMIÈRE ET FONDATRICE DE L'ASSOCIATION PRENDS SA PLACE

Rapporté à la population suisse, cela concerne 300 000 seniors. Des chiffres qui, cependant, ne seraient que la pointe de l'iceberg. «Car il ne s'agit là que de situations dénoncées. La grande majorité des violences restent cachées et ne figureront jamais dans les statistiques», précise Sophie Lattion.

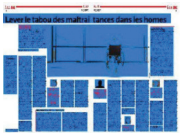
Avec des collègues, elle donne des cours de prévention aux apprentis en soins et santé communautaire et aux étudiants en maturité santé et social en Valais et dans le canton de Vaud. Lors de ses passages en classe, elle reçoit régulièrement des témoignages d'apprentis qui ont constaté des violences et négligences pendant leurs stages. «De manière générale, il y a de nombreuses intrusions dans la vie intime du résident. Par exemple, les soignants se mettent parfois à quatre pour laver la personne qui est agitée, ne lui parlent pas, ne la regardent pas dans les yeux. Parfois aussi, les résidents ne sont douchés que deux fois par semaine.»

La cheffe de la santé n'a jamais eu vent de ces situations

Aucune de ces négligences n'est parvenue pour l'instant aux oreilles de la cheffe du Département de la santé, Esther Waeber-Kalbermatten. «Je n'ai reçu de plainte de personne, ni oralement ni par lettre. Si j'en recevais chaque mois, je me dirais qu'il y a un problème, mais je n'ai rien reçu. C'est un fait», affirme-t-elle. Etonnement éga-

Date: 08.11.2019

Le Nouvelliste



CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS

Le Nouvelliste
1950 Sion
027/ 329 75 11
https://www.lenouvelliste.ch/

Genre de média: Médias imprimés
Type de média: Presse journ./hebd.
Tirage: 34'289
Parution: 6x/semaine

Page: 2
Surface: 241'170 mm²

Ordre: 1095432
N° de thème: 999.099

Référence: 75353037
Coupure Page: 3/6

"J'ai vu qu'on séchait des protections intimes souillées d'urine sur le radiateur dans la chambre du pensionnaire avant de les réutiliser."

RAPHAËL*
INFIRMIER

lement du côté de l'Association valaisanne des EMS (AVALEMS). «C'est la première fois que j'entends tout ça. Si ces faits sont vérifiés, j'avoue que cela me choque», réagit son directeur, Arnaud Schaller. Des faits d'autant plus incompréhensibles pour lui qu'il existe des directives strictes appliquées dans les EMS valaisans pour protéger les résidents. Les mesures de contention, par exemple, sont de moins en moins prescrites. «La plupart du temps, elles sont interdites. Ce sont des mesures radicales que nous souhaitons voir disparaître lorsque cela est possible. Avant d'être autorisée, la mesure de contention est discutée avec l'équipe, le médecin répondant de l'EMS et l'infirmier-chef qui doivent également en informer la famille. Si le patient est capable de discernement, il doit aussi être d'accord de cette mesure.»

La dotation en personnel en cause?

Le fait que certains résidents ne prennent pas de douches quotidiennes, comme cela devrait être fourni en tant que soins de base, interpelle aussi Arnaud Schaller. «Dans ces cas, il faut tenir compte des habitudes du résident. Toutefois, il peut y avoir une explication dans la dotation en personnel», suggère-t-il.

Le manque de personnel est régulièrement pointé du doigt par nos témoins. Comme Isabelle*, dont la maman a passé les derniers mois de sa vie en EMS, choquée par le fait qu'une seule soignante était en service de nuit pour 47 chambres. «C'est pour cela que les résidents attendaient longtemps de l'aide pendant la nuit. Maman était d'ailleurs tombée deux fois car on avait oublié de lui monter les barreaux; je n'ose pas imaginer combien de temps elle était restée par terre avant qu'on la secoure…» Joseph*, dont la mère réside actuellement dans un home du Valais central, raconte avoir vu sa mère devenir de plus en plus apathique au fil des semaines. «On parque les gens au salon et on ne s'en occupe plus. Pas étonnant que plus personne n'ait envie de continuer à vivre. Il n'y a pas forcément une intention de faire du mal, mais laisser les résidents comme cela, c'est maltraitant.» Il a finalement déplacé sa mère dans un autre EMS du canton, mieux doté en personnel. «Aujourd'hui, maman a retrouvé de l'énergie; elle marche. Elle a changé du tout au tout, car là, on lui donne de l'attention», souligne-t-il.

La dotation en personnel est pourtant surveillée par l'Etat du Valais. Le nombre minimal d'employés est établi dans une directive du Département de la santé et dépend de la norme appelée BESA. Il s'agit d'un outil qui indique le nombre de personnel qu'un home doit avoir selon les profils de résidents qu'il accueille. Un EMS hébergeant des pensionnaires demandant de nombreux soins devra être mieux doté en employés qu'un établissement où les résidents sont davantage autonomes.

Personnel très qualifié suffisant?

Le taux du personnel de niveau tertiaire à plein temps, soit les employés les plus qualifiés

"Je n'ai reçu de plainte de personne, ni oralement ni par lettre."

ESTHER WAEBER-KALBERMATTEN
CHEFFE DU DÉPARTEMENT DE LA SANTÉ

(des infirmiers de niveau HES, des infirmiers en soins généraux, en psychiatrie, etc.), doit être de 15 à 20%, un taux fixé dans la directive émise par l'Etat pour exploiter un EMS. Un chiffre au-dessous de la moyenne suisse qui se situe à 22%. «Pour nous, ce n'est clairement pas assez. Nous souhaiterions que ce taux soit de 30%, voire au moins de 22% comme la moyenne suisse», explique Arnaud Schaller. Le taux valaisan a même été diminué. «Avant le 1er janvier 2019, il était à 20%. Aujourd'hui, les EMS peuvent descendre jusqu'à 15%», ajoute Arnaud Schaller. A l'Etat du Valais, le chef du Service de la santé, Victor Fournier, note qu'il faut prendre en compte toute l'équipe soignante, y compris le personnel soignant moins qualifié (assistant en soins et santé communautaire, infirmier assistant, aide en soins et

Date: 08.11.2019

Le Nouvelliste

Le Nouvelliste
1950 Sion
027/ 329 75 11
https://www.lenouvelliste.ch/

Genre de média: Médias imprimés
Type de média: Presse journ./hebd.
Tirage: 34'289
Parution: 6x/semaine

Page: 2
Surface: 241'170 mm²

CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS

Ordre: 1095432
N° de thème: 999.099

Référence: 75353037
Coupure Page: 4/6

accompagnement, assistant socio-éducatif). «En tout, les soignants diplômés doivent représenter au minimum 55% du personnel de soin.»

Quand la dotation en personnel atteint le taux minimal requis, la pression est grande, car le nombre d'employés est souvent insuffisant pour répondre aux besoins des résidents. «Le jour où j'ai dû donner à manger en même temps à deux pensionnaires chacun dans leur chambre, j'ai su qu'il fallait que je quitte ce métier», illustre par exemple Corinne*. Si certains soignants décident de s'en aller,

"A terme, si les employés sont surmenés, l'absentéisme augmente. Et le personnel sera encore plus sous pression."

ARNAUD SCHALLER
DIRECTEUR DE L'AVALEMS

d'autres peuvent se retrouver en burn-out. «A terme, si les employés sont surmenés, l'absentéisme augmente. Et le personnel sera encore plus sous pression. C'est un cercle vicieux», remarque Arnaud Schaller. Très consciente de ce phénomène, l'AVALEMS a d'ailleurs mandaté un bureau lausannois et zurichois pour mener une étude sur les risques psychosociaux dans les EMS sur le personnel. «Nous en présenterons bientôt les résultats. Je peux juste vous dire qu'à terme, on voit qu'avec le schéma que nous avons en Valais, cela ne fonctionnera plus. Nous sommes aujourd'hui à la limite du système», précise Arnaud Schaller.

Huit EMS interpellés par l'Etat en 2018

L'an dernier, le Service de la santé a interpellé cinq EMS du canton qui étaient en sous-dotation, ainsi que trois dont les qualifications étaient insuffisantes. Soit, au total, 18% des établissements valaisans. «Mais ils n'étaient pas loin du taux minimal de dotation en personnel requis», relativise Victor Fournier. Ces EMS, répartis dans les trois régions du Valais, ont reçu un courrier de l'Etat leur demandant de se doter du taux minimal de personnel qualifié. «Nous les contrôlerons de nouveau six mois plus tard pour voir si des employés supplémentaires ont été engagés», ajoute Victor Fournier. Les raisons de ces soucis de personnel dans 18% des homes? «Nous ne sommes pas allés étudier chaque situation, c'est de la responsabilité de l'EMS de se conformer aux directives», répond Victor Fournier.

Du côté de l'AVALEMS, Arnaud Schaller souligne qu'il est important de dénoncer les dysfonctionnements auprès du pool éthique de son association. «Si on ignore ce qui se passe dans les homes, c'est impossible d'agir.» Il annonce d'ailleurs qu'une enquête, la première en Suisse, sur le bien-être ressenti des résidents et des proches, lancée par l'AVALEMS l'année prochaine, permettra peut-être de prendre l'ampleur du phénomène. «Le questionnaire sera transmis à chacun des 3350 résidents du Valais. C'est la première fois que cela se fait à l'échelle d'un canton», dévoile Arnaud Schaller.

* Prénoms d'emprunt.

Lire notre commentaire en page 16

Date: 08.11.2019

Le Nouvelliste

Le Nouvelliste
1950 Sion
027/ 329 75 11
https://www.lenouvelliste.ch/

Genre de média: Médias imprimés
Type de média: Presse journ./hebd.
Tirage: 34'289
Parution: 6x/semaine

Page: 2
Surface: 241'170 mm²

CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS

Ordre: 1095432
N° de thème: 999.099

Référence: 75353037
Coupure Page: 5/6

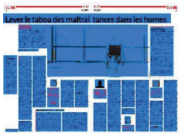
Où s'adresser en cas de dysfonctionnements?

Auprès du pool éthique de l'AVALEMS en place depuis fin juin 2018. «Cela se fait en toute confidentialité. Les messages d'alerte arrivent directement chez la présidente du pool, Géraldine Gianadda, qui est la seule au courant des plaintes», explique Arnaud Schaller, directeur de l'AVALEMS. Un formulaire est mis à disposition sur le site de l'association.
Le pool n'est cependant pas un organe pouvant prendre des mesures coercitives; il peut seulement édicter des recommandations. A ce jour, une seule situation est arrivée au pool éthique et ne concernait pas des violences. «Pour l'instant, ce conseil éthique est encore peu connu. Les gens ne savent pas qu'ils peuvent directement nous contacter», note Géraldine Gianadda.
Les personnes peuvent dénoncer une situation en remplissant un formulaire à l'adresse www.avalems.ch/association-ems/interpellation-pool-ethique-clinique-783.html ou par courrier à l'adresse: Pool Ethique Clinique, c/o AVALEMS, avenue de la Gare 29, CP 91, 1951 Sion.

A l'ombudsman de la santé, créé en janvier 2018 par l'Etat du Valais. Là aussi, «l'anonymat et la confidentialité sont garantis», assure Ludivine Détienne, responsable de l'ombudsman et mandatée par l'Etat pour cette tâche. Elle non plus n'a pas de pouvoir de décision. «Je suis là au début des procédures, pour guider les gens dans leurs démarches», explique-t-elle.
Ludivine Détienne n'officie cependant pas uniquement pour les dysfonctionnements liés aux EMS. «Je suis là pour tous les problèmes concernant les établissements de la santé. Cela peut être des soucis avec les hôpitaux ou un médecin, pour obtenir un dossier médical ou avoir des infos sur les assurances.» En 2018, 4 demandes sur les 58 reçues concernaient la prise en charge dans les EMS. «Aucune ne comportait des choses graves nécessitant mon intervention au Département de la santé.»
Les plaignants peuvent remplir un formulaire sur le site internet de l'ombudsman de la santé sur www.ombudsman-vs.ch/fr/formulaire-requete-12.html ou le contacter par courrier à Ombudsman de la santé du Valais, rue des Vergers 4, CP 441, 1951 Sion. Téléphone: 027 321 27 17, tous les mardis de 14 à 17 heures et les jeudis de 9 heures à midi.

Date: 08.11.2019

Le Nouvelliste



CANTON DU VALAIS
KANTON WALLIS

Le Nouvelliste
1950 Sion
027/ 329 75 11
https://www.lenouvelliste.ch/

Genre de média: Médias imprimés
Type de média: Presse journ./hebd.
Tirage: 34'289
Parution: 6x/semaine

Page: 2
Surface: 241'170 mm²

Ordre: 1095432
N° de thème: 999.099

Référence: 75353037
Coupure Page: 6/6

Qui contrôle le fonctionnement des EMS?

La surveillance des EMS est assurée par l'Etat du Valais. «Il y a de nombreux domaines contrôlés. Par exemple nous contrôlons les listes des salaires des employés. Cela nous permet de savoir si les établissements sont sous-dotés en personnel. Nous contrôlons aussi quels règlements sont en vigueur, comment les médicaments sont stockés...» explique Esther Waeber-Kalbermatten. Le Service de la santé publique effectue environ dix contrôles par année pour le secteur des soins. «Comme nous avons une cinquantaine d'établissements, nos infirmières les contrôlent formellement tous les cinq ans», explique Victor Fournier, chef du Service de la santé.
Pour lui, les contrôles effectués jusqu'à aujourd'hui n'ont pas révélé de dysfonctionnements répétés. «Nous avons deux à trois plaintes par année mais je n'ai pas eu écho de maltraitances régulières bien que, malheureusement, nous devons parfois déplorer certains comportements inadéquats.» Si une plainte concerne des faits graves, elle est rapportée à la commission de surveillance des professionnels de la santé qui investigue et propose des mesures administratives contre la personne qui a commis les actes. «Cela peut aller de l'amende jusqu'à l'interdiction d'exercer», précise Victor Fournier.
Contactée, Sylvie Lüginbühl, à la tête de cette commission, souligne que deux dossiers sont en cours concernant les EMS, l'un dans le Haut-Valais et l'autre dans le Valais francophone. Les deux cas sont au pénal, «au stade de l'instruction. Je ne peux pas vous dire précisément de quoi il s'agit. Mais ces cas toucheraient des violations des devoirs professionnels dans le cadre d'un établissement.»
Les contrôles effectués par l'Etat ne sont cependant jamais inopinés. Tous sont annoncés au home visé. «Mais parfois, nous les avertissons seulement deux jours avant. Nous contrôlons notamment le système qualité car Qualivista (impliquant 99 critères dans les domaines de la gestion d'un EMS) donne un certain nombre de garanties sur l'organisation de la prise en charge. Les EMS sont responsables des soins qu'ils prodiguent et il n'est pas possible que nos deux infirmières contrôlent la prise en charge de 3000 résidents», note Victor Fournier.