

# Ehpad : la Défenseure des droits toujours très inquiète



Claire Hédon raconte que, depuis son rapport de mai 2021, le Défenseur des droits a reçu près de 300 plaintes de résidents ou de leur famille. - © Ludovic Marin / AFP

En mai 2021, la Défenseure des droits publiait un rapport faisant état de graves manquements au respect des résidents en Ehpad. Un an plus tard, Claire Hédon revient à la charge, déplorant que l'essentiel de ses recommandations n'ont pas été prises en compte. Elle insiste notamment sur un ratio minimal d'encadrement des personnes âgées.

En mai 2021, alors que la crise Covid était loin d'être terminée, **la Défenseure des droits** montait au créneau pour dénoncer le non-respect des droits de circulation, de rencontre de proches dans de nombreux Ehpad. Des mois plus tard, la crise sanitaire s'est atténuée et pourtant, la situation reste préoccupante, alerte Claire Hédon, dans un rapport rendu public le 16 janvier.

## 281 nouvelles plaintes

Indéniablement, explique la Défenseure des droits, la prise de conscience des dysfonctionnements en Ehpad a progressé depuis le début de la crise sanitaire, à la faveur

notamment de ses préconisations et du livre de Victor Castanet, *Les Fossoyeurs*, paru en janvier 2022.

Pour autant, le fonctionnement des institutions ne s'est que très faiblement amélioré, et Claire Hédon s'appuie, pour l'affirmer, sur le nombre important de réclamations reçues depuis mai 2021. Elles seraient au nombre de 281 et deux items se dégagent largement : « *maltraitance par excès ou négligence* » dans 43 % des cas et « *limitation des visites* » une fois sur trois. La liberté d'aller et venir est citée également par 12 % des plaignants.

## Bilan décevant

Par rapport aux 64 pistes émises par la Défenseure des droits en 2021, le premier bilan de mise en œuvre est plutôt décevant, estime celle-ci. « *Certaines recommandations n'ont fait l'objet d'aucune mesure effective, d'autres connaissent un début d'application qui laisse simplement entrevoir une perspective d'amélioration du sort des aînés* », estime le rapport.

## Ratio de 8 pour 10

Dans ce contexte, et afin d'éviter la dispersion, Claire Hédon insiste sur cinq actions à mettre en œuvre. La première sera applaudie par toutes les organisations syndicales : un ratio minimal d'encadrement qu'elle fixe à 8 équivalents temps plein (ETP) pour 10 résidents.

Un tel ratio – qui n'intègre pas que le personnel soignant, mais aussi les animateurs – favoriserait une plus grande attractivité des métiers. Et en attendant prévient la Défenseure des droits, « *les droits et libertés des résidents ne peuvent pas être une variable d'ajustement face au manque de moyens et de personnel.* »

## Batterie d'interdictions

À ce titre, en tant que deuxième action, il faut interdire toute mesure qui aboutit à une privation de libertés. La Défenseure s'étonne vivement des situations d'isolement arbitraire décidées dans certains Ehpad.

Et l'éventail des interdictions est très large : « *prohibition de la présence d'un proche lors des repas ; obligation de maintenir les portes des chambres ouvertes afin de vérifier le respect du maintien d'une distance entre les personnes ; interdiction de contact physique, comme prendre la main ; interdiction, pour les visiteurs, de toucher aux portes, aux placards et aux effets personnels du résident.* »

## Vigilance médico-sociale

Durablement, pour progresser, notre pays devrait se doter d'un dispositif de « *vigilance médico-sociale* » permettant de renforcer la prise en compte des situations de maltraitance.

Un tel outil devrait poursuivre divers objectifs : amélioration du traitement global de ces situations, construire une culture partagée de vigilance, travailler sur des politiques de prévention. Dès lors, insiste Claire Hédon, les décrets d'application de la loi de protection des enfants définissant la maltraitance doivent être publiés « *dans les plus brefs délais* ».

## Contrôles à renforcer

Venons-en aux contrôles. La campagne d'enquête de l'ensemble des 7 500 Ehpad décidée par le gouvernement au printemps 2022 est saluée par la Défenseure des droits. Mais elle déplore le manque de concertation entre les départements et les ARS et le faible recours aux contrôles inopinés. Concernant le décret d'avril 2022 sur la **transparence financière des établissements**, Claire Hédon espère que les ARS se saisiront vraiment des pouvoirs de contrôle renforcé qui sont octroyés aux agences.

## Enquêtes de satisfaction

Reste la 5e priorité qui veut « **restaurer la confiance** des résidents et de leurs familles ». Dans la mesure où les relations se sont considérablement dégradées, la Défenseure des droits suggère de mener de front plusieurs actions. Et insiste notamment sur la publication des dix indicateurs clés sur chaque fiche d'Ehpad (**un arrêté du 13 décembre 2022** n'en prévoit finalement que cinq) et la diffusion d'enquêtes de satisfaction dont les résultats devraient être rendus publics.

## Initiatives sur le terrain

Pour ne pas proposer une vision unilatéralement négative, Claire Hédon tient à souligner qu'il existe des initiatives sur le terrain, « *en faveur de l'attractivité des métiers, pour une meilleure information des résidents, concernant l'accès et la coordination des soins, notamment pour mieux organiser les transferts aux urgences.* » Mais reste à définir une politique nationale ambitieuse en faveur des droits et libertés fondamentaux des aînés. Dans 18 mois, si Claire Hédon reprend la plume, la situation aura-t-elle vraiment changé ?

## **L'AD-PA et la Fnaqpa d'accord**

Les organisations professionnelles, sans grande surprise, soutiennent la demande de la Défenseure des droits de donner plus de moyens humains aux Ehpad. L'AD-PA rappelle que « *depuis 15 ans, l'État s'est engagé à mettre en œuvre un ratio de 8 professionnels pour 10 personnes âgées en établissement alors qu'il est aujourd'hui à peine de 6 pour 10.* » Cette situation, selon l'AD-PA, a rendu possibles « *les profonds dysfonctionnements du groupe Orpea.* »

La Fnaqpa soutient également le ratio proposé par Claire Hédon. Elle demande aussi « *l'assouplissement immédiat des règles tarifaires en vigueur pour les recrutements* »

*d'urgence de compétences pluridisciplinaires afin de soulager les équipes soignantes en place. »*

*À lire également :*

- [Ehpad : rétablir la confiance avec les familles ? \[long format\]](#)
- [L'Observatoire du grand âge veut alerter sans créer de suspicion généralisée](#)
- [Les droits et libertés des résidents des Ehpad \[dossier juridique\]](#)

**Noël BOUTTIER**

## **SOURCES**

**Rapport de la Défenseure des droits**

**Position de la Fnaqpa**

**Réaction de l'AD-PA**