

Dimanche 13 février 2022

LE FAIT DU JOUR | 1

SOCIÉTÉ

Comment choisir sa maison de retraite

Après le scandale Orpea, comment se retrouver dans l'offre des Ehpad et être certain de garantir le meilleur à son parent dépendant ? En l'absence de référentiel national permettant de se repérer clairement, voici les conseils de professionnels.

« Dans notre secteur, payer cher n'est pas forcément une garantie de qualité », prévient Pascal Champvert, président de l'Association des directeurs au service des Personnes Âgées (AD-PA).

Le scandale Orpea a mis cette réalité au grand jour. En France, l'État n'a pas mis en place de référentiel permettant de connaître, de manière transparente, la qualité de la prise en charge dans un établissement accueillant des personnes âgées dépendantes. Les familles peuvent comparer les établissements en matière de bâtiment, de restauration, d'animation. En revanche, il reste un angle mort : la qualité de l'accompagnement et du soin.

Le site www.maison-retraite-selection.fr dresse un classement des maisons de retraites. En 17 ans de visites anonymes dans les quelque 7 500 établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (Ehpad) de France, David Jacquet, son fondateur, a noté une forte montée en gamme des bâtiments et des structures d'hébergement, dont il compare le rapport qualité-prix.

Visitez... à toute heure

« Nous visitons, de manière anonyme des établissements, en demandant un dossier, les prestations, la décoration des chambres, le nombre de lieux de vie, les animations, la présence d'espaces verts, si la cuisine est faite sur place ou pas, en observant l'hygiène, la qualité de l'accueil, en évaluant comment on est reçu, ainsi que



La sélection d'un établissement accueillant des personnes âgées devra d'abord se faire en fonction du degré de dépendance.

Photo EBRA/Julio PELAEZ

l'ambiance qui se dégage de l'établissement. En revanche, nous ne notons pas deux choses : la qualité des soins et de l'accompagnement car on ne passe pas assez de temps à l'intérieur », explique David Jacquet. Deux éléments essentiels au cœur de la polémique actuelle.

Comment faire, alors, pour savoir si un Ehpad prendra bien en charge son parent ? Jean Arcelin, ancien directeur de maison de retraite privée et auteur de *Tu verras, Maman, tu seras bien* (éditions XO), conseille de scruter de près un certain nombre de paramètres lorsqu'on se renseigne sur un Ehpad : « le budget de l'établissement, les prestations dans l'espace Alzheimer, le nombre de soignants, le taux d'absentéisme, le turn-over. Même si la décoration dans le hall d'entrée est magnifique, s'il y a un fort turn-over, il faut changer d'Ehpad ! »

Associez la personne au choix

Sélectionnez votre établissement en fonction du degré de dépendance de la personne, mais aussi de ses choix de vie. En lui parlant, à l'avance, de ce changement, et en l'associant aux visites et à la décision, recommande Pascal Champvert, président de l'AD-PA.

Ne pas s'y prendre au dernier moment vous laisse aussi davantage de temps pour le choix, et évite de devoir se replier, dans l'urgence, sur les seules maisons de retraites où il reste des places quand vous n'avez plus d'autre option pour accompagner la personne dépendante.

Une fois ce choix acté : « Il est important d'en visiter plusieurs. L'idéal est d'y retourner à plusieurs reprises et à des moments différents de la journée, lors du déjeuner, le matin, le soir... Cela permet de bien s'imprégner de l'ambiance

qui se dégage du lieu », note le site de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA).

Il est conseillé d'observer plusieurs éléments. D'une part, les alentours de la maison de retraite : l'accès est-il facile ?

- Y a-t-il des transports en commun ?

- Est-il possible de faire ses courses à pied ou se promener facilement ?

Et d'autre part, l'organisation de la vie quotidienne :

- Quels sont les horaires des visites ? Quelles activités sont proposées aux résidents ?

- Y a-t-il des animations ?

- Est-il possible de venir avec son animal de compagnie ?

- Comment sont organisés les soins ?

- Quelle organisation est mise en place la nuit ?

Dossier réalisé par Élodie BÉCU

“ Il convient dorénavant d'élaborer des critères de qualité correspondant aux attentes [...] et d'assurer une publication nationale des résultats inspirée du système de notations par étoiles des hôtels de tourisme. ”

Plateforme des propositions pour le Grand âge de l'Association des directeurs au service des Personnes Âgées (AD-PA)

LE SAVEZ-VOUS ?

Renseignements pratiques

- Le site gouvernemental www.pour-les-personnes-agees.gouv.fr propose un comparateur des prix des Ehpad (Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes). Grâce à ce comparateur officiel, il est possible d'étudier les tarifs des forfaits hébergement et dépendance pratiqués par les Ehpad et également de calculer et comparer les restes à charge mensuels.
- Le site maison-retraite-selection.fr classe les établissements, en réalisant des visites surprises et anonymes dans les maisons de retraite. Créé il y a 17 ans, le site a visité quasiment l'ensemble des quelque 7 500 Ehpad français. Il permet d'avoir une idée des rapports qualité prix de l'hébergement, restauration et animation.
- Le site agevillage.com donne des conseils pour s'y retrouver dans les offres d'accueil pour personnes âgées. Le site lelabelhumanite.fr recense les établissements.
- Dans le livre, *Vieillesse debout, ils relèvent le défi !* et dans *J'aide mon parent à vieillir debout* (Éditions Chroniques sociales), Annie de Vivie donne des conseils pour les proches aidants. À la fin de son ouvrage, *Tu verras, maman, tu seras bien* (éd. XO), Jean Arcelin donne des conseils sur « comment bien choisir un Ehpad. »

QUESTIONS À

Annie de Vivie
Gérontologue, fondatrice d'Agevillage.com
et du label Humanitude

« Nous avons créé un label de bientraitance »

En l'absence de référentiel de l'État, comment s'y retrouver dans les maisons de retraites ?

L'État a mis à disposition des professionnels un registre de bonnes pratiques, mais il n'a pas encore produit de référentiel opposable. La Haute autorité de santé (HAS) est en charge de le rédiger et devrait le sortir prochainement, mais il faudra attendre des années avant qu'il ne se déploie. Il existe aujourd'hui un ensemble éparpillé de labels et de certifications (Afnor) mais ils concernent l'hôtellerie ou la restauration... Aucun label ne valide la partie « prendre soin », qui est pourtant essentielle. Si on se retrouve en maison de retraite, c'est parce qu'on a besoin d'une présence en permanence à ses côtés. C'est pourquoi nous avons créé notre propre label, le label Humanitude, afin de valoriser les établissements respectant ces principes de bien traitance.

Le premier est « zéro soin de force sans abandon de soin ». Un autre principe affirme le respect de l'intimité des personnes, en toquant avant d'entrer dans le logement. Nous demandons aussi aux établissements de faire en sorte que les résidents soient « verticalisés » pendant au moins 20 minutes par jour, en les mettant debout pour aller au petit-déjeuner, à la toilette... Par ailleurs, les établissements doivent être ouverts vers l'extérieur, et accessibles 24 heures sur

ADN-01 - VO

24 aux proches.

Enfin, le dernier principe consiste à favoriser les projets de vie personnalisés. Ce n'est pas parce qu'une personne est très fatiguée ou très désorientée qu'elle n'a pas des envies. On travaille autour des tâches quotidiennes de la maison pour maintenir l'activité et le sentiment d'utilité.

Est-ce possible de développer ces principes à effectifs de personnel et moyens constants, alors que les établissements sont en manque de personnel chronique ?

Oui, même si les moyens doivent être renforcés, car le label guide, outille les équipes pour l'accompagnement au quotidien des pathologies neurologiques lourdes. Les structures qui viennent vers nous sont démunies. Les équipes sont formées pour l'hygiène, la sécurité, gestes techniques, mais on les envoie tous les jours face à des personnes qui ont des troubles sévères sans outils et dans un système sous pression qui peut se retourner contre elles. Elles sont donc preneuses de solutions. Quand vous apprenez des techniques pour entrer en relation comme un regard droit dans les yeux, la personne ne se retourne pas contre vous. Quand vous pratiquez la « verticalité » 20 minutes par jour, c'est bon pour le patient qui ne devient pas grabataire, et cela évite les maintenances lourdes par des toilettes réalisées debout. Tout le monde y gagne !

Propos recueillis par Élodie BÉCU



Photo DR

Des tarifs très variables

Les tarifs varient fortement d'une maison de retraite à l'autre. Le prix médian d'un séjour en Ehpad s'établissait à 2004 euros par mois en 2019, selon la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA). Ce tarif - à ne pas confondre avec le coût moyen - signifie La moitié des Ehpad français coûtent moins cher et que l'autre moitié facture davantage.

Les écarts se creusent si l'on regarde les 10 % des Ehpad les moins chers (leur tarif est inférieur à 1 724 euros par mois) et les 10 % des établissements d'hébergement les plus onéreux (leurs tarifs sont supérieurs à 2 909 euros par mois).

Qu'est-ce qui explique de telles différences de prix ?

C'est le coût de l'immobilier... et la différence de statut privé/public.

Dans le prix d'une chambre en maison de retraite, vous payez trois éléments. Le premier, c'est le tarif dépendance, qui est payé par les aides autonomes versées au résident par le département. Il y a ensuite la partie soins, qui est payée par l'assurance maladie, via le remboursement des prestations des infirmières, aides-soignantes... Et enfin la partie hébergement que paie le résident (ou, en cas d'insuffisance de revenus, qui est payée par l'aide sociale départementale). Cette partie hébergement est à



Les écarts de tarifs sont souvent marqués. Photo EBRA/Julio PELAEZ

phone, à internet, la restauration, le nettoyage du linge, les prestations d'animation de la vie sociale.

À quoi correspond le tarif dépendance ?

« Du personnel formé intervient auprès des résidents pour les accompagner dans leurs gestes de la vie quotidienne : par exemple pour l'aide à la toilette, aux déplacements... Cet accompagnement se traduit par la facturation aux résidents d'un tarif dépendance. Ce tarif est fixé par le président du conseil départemental et varie en fonction du niveau de perte d'autonomie (le GIR). »

Il existe trois tarifs dépendance. Plus la dépendance du résident est élevée, plus le tarif journalier sera élevé », précise la CNSA.

Comment sont fixés les tarifs dépendance ?

« Les tarifs dépendance sont fixés par le président du conseil départemental pour une durée d'un an. Ils sont calculés en fonction du niveau moyen de dépendance des résidents. »

Plus le niveau de dépendance des résidents d'un Ehpad est important, plus les tarifs dépendance seront élevés. Cela explique les différences de montants des tarifs dépendance d'un Ehpad à l'autre », explique la CNSA.

Que comprend le tarif hébergement ?

Dans ce que paie le résident, sont décomptées les prestations d'administration, l'accueil hôtelier, la mise à disposition d'une chambre avec accès à une salle de bains et des toilettes, l'entretien et le nettoyage des chambres, celui des parties communes, la maintenance des bâtiments et des espaces verts, l'accès à la télévision et au télé-