

Prendre en compte les désirs du client

CH
27.3.2010
5195

Les voyages professionnels élargissent l'horizon. Constat banal, qui se vérifie en allant voir tout près, mais ailleurs quand même, ce qui s'invente dans la prise en compte des attentes de personnes âgées trop gravement atteintes dans leur santé pour rester chez elles.

Je découvre ainsi que la consultation systématique des seniors sur ce qui les concerne est une évidence dans certains pays européens. Pas seulement au Danemark, si souvent cité en exemple par les spécialistes du vieillissement, mais aussi en Allemagne et en Belgique. Ainsi une vieille dame belge, rencontrée dans son appartement protégé, trouve tout naturel de siéger dans la commission des aînés de sa commune et de s'y exprimer activement.

Une loi votée en France en 2002 stipule qu'on ne peut, en principe, pas mettre quelqu'un dans une institution si cette personne ne l'a pas visitée d'abord, alors qu'ici les services compétents la placent simple-

ISABELLE GUISAN
ÉCRIVAIN



«La consultation systématique des seniors sur ce qui les concerne est une évidence dans certains pays européens. Nos autorités pourraient s'en inspirer»

ment où ils peuvent. Une autre loi française, votée en 2004, prévoit que se constituent, dans les établissements comparables aux EMS, des «Conseils de la vie sociale» (CVS).

Dans ces organes, censés être obligatoires, les représentants des familles des clients, de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer notamment, siègent aux côtés des profession-

nels et de la direction de l'établissement, qu'il soit public ou privé. Ce genre de conseil ne dispose que d'une voix consultative, mais il peut intervenir sur les éléments-clés du fonctionnement du «lieu de vie».

Combien d'EMS romands comptent des représentants des familles dans leur conseil de fondation ou leur comité? Ce serait intéressant de le savoir, même si, à en croire l'enquête menée par le site Agevillage.com, la lente mise en place des Conseils de la vie sociale ne se fait pas facilement en France.

L'institution doit y prendre le temps d'informer les résidents et les familles sur les compétences du CVS, puis trouver le nombre de représentants et de suppléants requis par la loi. Bien des personnes hésitent à s'engager, à s'exprimer, par crainte d'éventuelles représailles sur leur proche ou parce qu'elles estiment avoir déjà «beaucoup donné».

Il faut ensuite, pour les professionnels, faire vivre ces conseils, alors que l'exercice de la

démocratie directe n'est pas familier aux plus âgés, qui n'ont été ni accoutumés ni formés à la prise de parole.

Enfin, comment représenter valablement un résident qui ne peut plus exprimer son point de vue lui-même, alors qu'on sait que les attentes et besoins des pensionnaires diffèrent parfois des souhaits de leur famille?

On imagine bien les écueils, et ces CVS ne sauraient être une solution miracle. N'empêche, comment mieux tenir compte, ici aussi, des attentes de résidents qui restent des citoyens et sont clients autant que patients?

Les autorités communales ou cantonales, qui n'interviennent généralement dans la gestion des EMS que lorsqu'il y a scandale financier et/ou maltraitance évidente, pourraient réfléchir, en période calme et loin de toute tempête, à la manière d'encourager les institutions à écouter davantage la voix de leurs usagers. Espérons que ce n'est là qu'une question de temps.