

Enquête exclusive régionale

UNE NOUVELLE ENQUÊTE SUR LES MAISONS DE RETRAITE



Consom'Action a interviewé la responsable des enquêtes à l'UFC-Que Choisir d'Orléans

« Pourquoi une nouvelle enquête comparative sur les Maisons de retraite, dans notre région ? »

« Pour deux raisons :

- d'une part, parce que l'enquête précédente remonte déjà à 5 ans, puisqu'elle avait été réalisée en 2006 [cf. le n° spécial de Consom'Action n°156 de novembre 2006], et celle-ci a été menée sur 2010 et 2011 ;
- d'autre part parce que nous avons voulu élargir les champs d'investigation, puisque cette fois-ci ce sont 44 maisons de retraite réparties dans la Région Centre, qui ont été observées contre seulement 15 dans le Loiret en 2006. Parmi ces 44 établissements, 4 sont situés dans le Cher, 11 dans l'Indre-et-Loire, 6 dans l'Est du Loiret et 23 dans le Loiret Ouest ».

« Cette nouvelle enquête reprend-elle les mêmes questions que celles posées en 2006 ? »

« La méthodologie a été la même : se renseigner pour pouvoir éventuellement faire admettre une personne âgée dans une maison de retraite, mais le nombre de questions a augmenté. En 2006 un peu plus de 70 questions avaient été posées, mais 86 questions nous ont semblé indispensables pour cette nouvelle enquête.

Les nouvelles questions portent essentiellement sur la nécessité ou non de disposer du consentement de la personne pour qui une place est recherchée et sur la possibilité d'une prise en charge adaptée en cas d'apparition de la maladie d'Alzheimer».

« Alors, quelles sont les réponses obtenues sur l'accord à donner par les nouveaux résidents ? »

« Sur l'accord à donner par la personne elle-même qui va être accueillie en maison de retraite, les enquêteurs ont obtenu en général, la réponse exacte sur le plan juridique, à savoir que l'accord du nouveau résident est toujours sollicité. Cependant, dans la réalité, certaines maisons de retraite dont les délais d'attente sont très courts, acceptent de nouveaux résidents sans véritablement solliciter l'accord de ces nouveaux résidents eux-mêmes ! ».

« Sur une prise en charge adaptée pour les résidents qui viendraient à être atteints de la maladie d'Alzheimer, quelles réponses ont été obtenues ? »

« En 2011, les structures spécialisées pour l'accueil de ces personnes ont tendance à se développer même si le nombre de lits demeure très faible.

Les maisons de retraite commencent donc à s'ouvrir aux résidents en voie de développement de la maladie d'Alzheimer. Des lieux adaptés et un encadrement compétent augmentent, dans la mesure où les formations des personnels se multiplient. On peut donc conseiller aux familles de vérifier si la maison de retraite envisagée est en mesure de répondre à cette forme de dépendance ».

« L'enquête de 2006 avait mis en évidence un important délai pour obtenir une place en maison de retraite. L'enquête 2011 a-t-elle fait apparaître une amélioration sur ce point ? »

« Oui et non. Pour les maisons de retraite où les prix de journée sont les plus élevés, la durée d'attente pour obtenir une place semble se réduire. Peut-être est-ce dû aux difficultés financières des familles ? Cela semble probable, puisque parallèlement le temps d'attente pour les maisons de retraite du secteur public, dont les prix de journée sont moindres, s'allonge. C'est notamment le cas pour les deux maisons de retraite rattachées ou dépendant du CHR, la Résidence Pierre Pagot dont la durée d'attente de 100 jours, en 2006, passe à environ 180 jours en 2011 et Les Ecuireuls de Saint-Jean-de-Braye, où cette durée de 3 mois passe à environ 6 à 12 mois ».

« Pour les prix de journée, qu'avez-vous observé entre 2006 et 2011 ? »

« La nouvelle enquête a mis en évidence une baisse des prix de journée dans les maisons de retraite les plus chères. C'est certainement un effet de la loi de l'offre et de la demande, comme noté plus haut.

Dans les maisons de retraite pratiquant les prix les plus raisonnables, l'augmentation constatée entre 2006 et 2011 est de l'ordre de + 3 à + 7 € par jour. Bien que non négligeables, ces augmentations semblent modérées compte tenu de l'inflation et des améliorations apportées.

Ce qui est toujours frappant, c'est l'écart des prix de journée qui peut aller du simple à près du double, de 53 € à 85 € environ. Il est clair que le prix de journée demeure un des critères déterminants lors du choix d'une maison de retraite ».



Sur les deux pages suivantes les tableaux résumant les principaux éléments de l'enquête faite à Orléans, dans le Loiret Ouest, le Loiret Est, le Cher et en Indre-et-Loire. Nous remercions les bénévoles des différentes associations locales régionales (Orléans, Montargis, Tours et Bourges) qui ont su mener à bien un travail minutieux.

Maisons de retraite	La Mothe Olivet	La Reine Blanche Olivet	Les jardins d'Éliodore Saint Jean de la Ruelle	Les petites sœurs des pauvres Orléans	Sainte Cécile Orléans	EHPAD Raymond Poullin Saint Jean de la Ruelle	Ville-Canté Dry	Pierre PAGOT Orléans	Le Mariau Meung sur Loire	Sphéria La Chapelle Saint Mesmin	Sphéria La Source Orléans	La Liliardière Meung sur Loire	Saint Joseph Orléans	Doyenne du Baron Orléans	Maison de retraite de Jargeau	Les Ecuireils Saint Jean de Braye	Les Pinelles Saint Denis en Val	Les Ombres Orléans	Les Sablons Checy	Dumain Fay aux Loges	Lac Saint Puyvé	Nazareth Orléans	Pierre Mon-Dine Outarville
Délai admission moyen	6 mois à 1 an	immédiat	suivant place disponible	2 mois à 2 ans	0	> 12 mois moins si urgence	180 j	180 j	0	1 an	0	90 j		long souvent complet	non détermi- miné	6 à 12 mois	de 1 mois à 1 an	plusieurs mois	refus	6 mois	pas de délai donné		1 an et +
N° de chambrés	88	77	65	72	97	106	75	75	46	60	80	65	78	111	60	63	78	83	refus	55	79	77	71
N° de places	88	89	70	72	100		85	85	68	60	80	104	78	111	60	77	80	83	refus	61	102	77	80
Dépôt de garantie en €		1 mois	1 mois	2497 à 2902	2497 à 2902	oui	1617,9	1931,4	1931,4	1800 à 2100	2220	1931,4	2400	2775 à 2850	non	1 mois	oui	600 résidents temporaires	refus	non	oui	1200	1 mois
Prix/jour en €	51,34	64,6 - 85,40	71 - 97,14	63	83,99 à 96,75	44,44 à 54,40	53,93	64,38 - 73,73	64,38 - 73,73	60 à 70	74	64,38 - 85,26	78,5	92,5 à 95	53,62	53,93	53,35	43,32	refus	42,03	98,5 à 172	61,44	39,14
Suppléments	blanchisserie, podologie	blanchisserie, podologie	kiné, podologue, TV - tél sorties	une partie de soins et dépendance	podologie, kiné	protections spéciales	tout compris	blanchisserie	blanchisserie	kiné, podologue, compléments alimentaires	Podologie	podologie	kiné, podologie, compléments alimentaires	kiné, podologie	non	non	non	podologie, compléments alimentaires	refus	kiné, podologie	blanchisserie, podologie, compléments alimentaires	podologie	kiné
Alzheimer			changer	garder	garder	changer	garder	garder	garder	garder	garder	garder	garder	garder	garder	garder	garder	garder	refus	garder	garder	garder	changer
Agitation			pas de réponse	pas de réponse	conten- tion	surveillance sans famille	surveillance sans famille	conten- tion	conten- tion	pas de réponse	conten- tion	conten- tion	surveil- lance sans famille	surveil- lance sans famille	surveil- lance sans famille	pas de réponse	conten- tion	conten- tion	refus	conten- tion	conten- tion	pas de réponse	pas de réponse
Equipe spécialisée troubles du comportement				oui		oui	oui	oui	non	oui	non	oui	oui	oui	non	non	non	oui	refus	oui	oui	oui	non
Equipe Alzheimer							oui	non	non	oui	oui	oui	oui	oui	non	non	non	oui	refus	oui	oui	non	non
Meubles personnels		oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	oui	refus	oui	oui	oui	oui
Cuisine	sur place	sur place	sur place	sur place	sur place	sur place	sur place	sur place	sur place	sur place	sur place	sur place	sur place	sur place	sur place	livré	sur place	sur place	refus	sur place	sur place	sur place	sur place
Accueil animaux	non	oui	non		non	sur de- mande	oui	non	non	non	non	non	non	oui	non		non	refus	non	oui	oui	oui	oui
Repas famille semaine en €	9	8	15	6.62	16	8 à 10	10	13	13	13,9	13,61	13	16,5	17,5	8	10	7,9	8	refus	9,1	17	7	9
Repas famille week-end en €		17			18		9,48							25,5				9	refus	12,5	23	12	13,80 (fête)
Détails animation		mémoire, gymnas-tique douce, anniversaire	sorties, mémoire, musicale, chorale, mosaïque, jeux de cartes ...	jeux, cho-rale, spec-tacles, sorties l'été	mémoire, équilibre, création manuelle, culturelle, lecture, revue de presse	2 anima-teurs 3 x sem + anim. diverses 4 x mois	tous les jours, animateur permanent + bénévoles	5 jours sur 7	mémoire, multi-média, gym., revue presse, expo, piano...	animateur en se-maine (pas le weekend), jeux de société, travaux manuels	Lundi à vendredi + 1X par mois le samedi	5 jours	sauf mercredi					Ts les jours du lundi au vendredi	refus	5 jours/semaine, jeux société, activ. manuelle	anima-tions chaque jour	couture, mo-saïque, lecture, gymnas-tique, chant	ts les jours sauf di-man-che
Vacances : Jours déduits	oui	oui	réduc. de 4 € par jour	oui	réduc. de 7%	oui	oui	réduc. de 5 € par jour	réduc. de 5 € par jour	18 € à partir du 4e jour	18 € à partir du 4e jour	réduc. de 5 € par jour	16€ /jour à partir du 3e jour	oui	oui	oui	11€/jour	refus	oui	oui	oui	oui	oui
Inscription sans accord de la pers. Accueille		oui	non	oui mais difficile	oui	non	oui	non	non	non	non	oui	oui	oui	non	oui	oui	refus	non	non	non	non	non

« **Quels conseils donneriez-vous aux lecteurs qui seraient confrontés au problème du choix d'une maison de retraite pour leurs parents ?** »

- « Outre, le délai d'attente et le prix, j'en vois plusieurs.
- Le premier est de se renseigner le plus **longtemps à l'avance sur le choix d'un Etablissement**, dans la mesure du possible, afin de prendre le temps de bien choisir avec la personne âgée elle-même. Ne pas hésiter à poser le maximum de questions.
- Le deuxième conseil est celui qui consiste à **demande le Règlement intérieur et le Contrat de séjour, avant** l'inscription. Il s'agit de deux documents qui doivent être obligatoirement remis. Ils sont plus riches en informations utiles que le livret d'accueil, qui s'apparente souvent à une brochure publicitaire.
- Le troisième conseil est de demander quels sont les **coûts annexes**, tel, par exemple, le **coût de la location d'un téléviseur**, car il est souvent interdit d'amener son propre poste de télévision, pour des raisons de sécurité. La possibilité d'installer du mobilier personnel est, en revanche, largement admise (seuls 2 établissements sur 44 refusent du mobilier personnel).
- Le quatrième conseil porte sur **l'animation**. Des écarts importants ont, en effet, été constatés entre les maisons de retraite quant au choix des activités. Il est probable que les structures qui disposent d'un **animateur à plein temps** développent de réelles activités ».

« **En définitive, quelle image avez-vous des maisons de retraite à l'issue de cette nouvelle enquête comparative ?** »

« Globalement, on note une modernisation de ces structures d'hébergement, avec notamment souvent la réfection des salles d'eau. Par contre, le point noir qui subsiste partout, c'est le **personnel en nombre très insuffisant la nuit et les week-ends**. Les professions d'infirmière et d'aide soignante restent toujours à revaloriser. Et c'est là un enjeu majeur de société !...

Un seul établissement ne nous a pas reçus, indiquant qu'aucun renseignement ni visite ne seraient possibles sans inscription au préalable de la personne ».

« **Un dernier conseil ?** »

« Il faut savoir que dans les maisons de retraite, il existe un **Conseil de la vie sociale** dans lequel siègent des représentants des familles. Mon conseil serait **d'être candidat à un de ces postes**, lorsque l'on a un parent hébergé. Cette représentation s'effectue par voie d'élection. C'est un moyen privilégié pour faire remonter à la direction de l'établissement des observations, car **la vigilance et la présence auprès des membres de sa famille sont la meilleure garantie d'un séjour réussi.** »

B.B.



Photo A.S.

Annexe

Réintégration des médicaments dans les forfaits soins des maisons de retraite.

(communiqué UFC-Que Choisir - 2010)

L'expérimentation, qui s'est déroulée dans 276 maisons de retraite volontaires, devait faire baisser les prises de médicaments des personnes âgées – qui provoquent des accidents dits « iatrogènes » – et engendrer des économies pour l'assurance maladie. Mais l'évaluation que vient d'en faire l'Inspection Générale des Affaires Sociales (IGAS) est plutôt négative. Il y a certes des avancées, comme l'utilité du pharmacien référent, l'implication du directeur et des équipes ou le principe d'une liste préférentielle de médicaments servant de guide aux professionnels et les incitant à utiliser des génériques. Tout cela mérite d'être concrétisé dans les textes, selon l'IGAS. Mais celle-ci pointe surtout les lourdeurs et complexités du dispositif, sans omettre les risques qu'il fait planer.

Définir l'enveloppe « médicaments » est une charge de travail extrêmement lourde, et les modalités de calcul choisies sont soit inapplicables ou inadaptées (calcul en fonction des consommations antérieures), soit impossibles à mettre en œuvre (l'instrument servant de base au calcul de la dépendance, baptisé « pathos », étant en cours de rénovation). Quant à l'élaboration de la « liste en sus », celle des médicaments très onéreux liés à certaines pathologies, elle n'est guère plus aisée à établir.

Plus grave, ce système pourrait entraîner des refus d'admission de consommateurs de médicaments coûteux (ce qui s'est déjà produit dans des établissements ayant leur propre pharmacie interne) ou des hospitalisations indues (ces résidents étant orientés vers l'hôpital avec les coûts induits, dont le transport sanitaire). Cela peut aussi inciter les maisons de retraite à créer des groupements de coopération sociale et médico-sociale pour avoir une pharmacie interne, entraînant, dans les zones rurales,

la disparition des officines, avec des effets non négligeables et coûteux sur la santé publique.

Aux yeux de l'IGAS, le jeu n'en vaut pas la chandelle. Pourquoi ne pas plutôt envisager des engagements contractuels entre les maisons de retraite (les EHPAD - Établissements d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes), les Agences Régionales de Santé (les ARS) et les caisses d'assurance maladie ? Les établissements qui amélioreraient les prescriptions et le bon usage des médicaments, entraînant de fait des effets positifs sur la santé des résidents et une baisse des coûts totaux de médicaments consommés, récupéreraient une partie des gains ainsi réalisés par l'Assurance maladie. Une incitation intelligente et motivante pour tous, que l'IGAS suggère d'introduire. Les pouvoirs publics, qui, dans un premier temps avaient décidé de prolonger l'expérimentation jusqu'en 2013, suivront-ils ces judicieux conseils ?

Micaëlla Moran - UFC-Que Choisir