Zeitschrift: Générations : aînés
Herausgeber: Société coopérative générations
Band: 29 (1999)
Heft: 3

Artikel: Mauvais traitements : le temps des solutions
Autor: Arsennijevic, Drago
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-827715

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 02.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Mauvais traitements:

En juin de l'année dernière, nous avons consacré un dossier à la maltraitance dans les EMS et dans les familles. Moins d'un an plus tard, des solutions se dessinent, afin de supprimer ce fléau. Etat des lieux à travers la Suisse romande.

«Nous aimons bien que ça passe par nous», déclare à Genève Heidi Huissoud, présidente de l'APAF (Association des pensionnaires des établissements pour personnes âgées et de leurs familles). Il est vrai que le canton de Genève est l'un des rares en Romandie, avec le canton de Vaud, à posséder dans ce domaine un lieu spécialisé d'information et d'écoute. Dans les autres cantons, il faut passer pour l'instant par des services de santé ou par le médecin cantonal. Un organisme spécialisé est en formation uniquement dans le Jura.

A Neuchâtel, une loi de 1996 a permis la mise en place d'une institution originale, une autorité de conciliation, sans pouvoir décisionnel. «Constituée en été 1997, elle reçoit des réclamations écrites qui permettent au patient de signaler si son droit de santé a été violé ou sa dignité lésée, explique Claire-Lise Mayor-Aubert. Cette réclamation peut ne pas déboucher sur une procédure si l'on parvient à trouver un accord entre le pensionnaire et l'établissement, précise-t-elle. Si la conciliation échoue, le Département de la santé publique est appelé à trancher.»

A Fribourg, tout se passe par l'intermédiaire du médecin cantonal et de son infirmière. Dans le Valais, Pro Senectute est mandaté, à la manière d'un service social, pour agir sur tout le territoire du canton pour défendre les personnes âgées.

le temps des solutions

Ce qu'il ne faut cependant jamais perdre de vue, c'est que la possibilité de s'adresser au poste de police le plus proche existe toujours, même si beaucoup de gens – surtout pour des cas de maltraitance dans les EMS – hésitent la plupart du temps à faire appel aux policiers.

Raison pratique

La doctoresse Maya Olmari-Ebbing, chef de clinique à Belle-Idée, policlinique de gériatrie des hôpitaux universitaires de Genève, recommande d'agir: «Il faut briser le silence et oser en parler. Une personne âgée maltraitée doit évoquer sa situation avec un membre de la famille, avec un ami. Il faut alors téléphoner à la Main tendue, porter plainte auprès du responsable des soins de la direction de l'établissement, signaler la situation aux associations de personnes âgées (APAF, Résid'EMS, AVIVO, etc.), au médecin traitant ou au médecin cantonal, voire alerter la police si la personne âgée est en danger.»

Si l'APAF préfère que l'on s'adresse à elle, c'est évidemment pour une raison pratique. «Nous pouvons ainsi regrouper les soupçons, explique Heidi Huissoud. Cela permet de se rendre compte si un EMS en particulier est plus visé que d'autres. De surcroît, précise encore la présidente de l'APAF, si nous recevons des informations de plusieurs sources, nous pouvons accompagner les familles pour déposer des plaintes, ce qui est toujours plus crédible et plus efficace. La plainte est toujours difficile à formuler. Les établissements visés ont des avocats, il faut donc faire très attention.»

Heidi Huissoud est catégorique: «A Genève, le système actuel ne donne pas satisfaction. En réalité, on ne sait pas ce qui se passe après la plainte. Ce que nous demandons, c'est la création d'une petite commission, comme dans le canton de Vaud, pour traiter les plaintes.»

La commission à laquelle Mme Huissoud fait allusion, c'est la Commission des plaintes, créée il y a juste un an et nommée récemment par le Conseil d'Etat vaudois pour faire face aux problèmes de la maltraitance en s'occupant des doléances des pensionnaires des EMS, de leurs proches ou du personnel. Composée de huit membres, elle est présidée par Jean-Daniel Martin, juge cantonal et président du Tribunal de district de Lausanne. Elle comprend un représentant de l'AVDEMS (Association vaudoise des EMS), un directeur d'EMS, deux médecins, une infirmière, un représentant du personnel des EMS, un représentant des milieux sociaux et la présidente de Résid'EMS (Association pour le bien-être des résidents en EMS), Patricia Fantham. Cette dernière réclamait depuis longtemps la création d'un organe indépendant à l'intention des pensionnaires.

«Le travail accompli depuis 1991 par Résid'EMS n'est pas totalement étranger à la création de cette commission», a reconnu le conseiller d'Etat Claude Ruey. La Commission d'examen des plaintes, dont le mode de fonctionnement est inédit, doit veiller à ce que les droits de la personne soient respectés dans les EMS, jusqu'à la fin de la vie des pensionnaires. Agissant de manière confidentielle, elle doit transmettre ses rapports au Département de l'intérieur et de la santé publique, ainsi qu'au Département de la prévoyance sociale et des assurances.

L'affiche utile

Les spécialistes s'accordent à dire que la Commission des plaintes complète désormais un arsenal dont la pièce maîtresse est la CIVEMS (Coordination interservice des visites en EMS), sous-dotée jusqu'ici en personnel et dont le rôle d'inspection des EMS a été renforcé.

Le Département de la santé et de l'action sociale place, selon une affiche apposée dans tous les EMS et hôpitaux vaudois, cet organisme en troisième position pour lui adresser une plainte. L'affiche en question recommande, en effet, aux résidents des EMS et des divisions C des hôpitaux, ou à l'un ou l'autre de leurs proches qui rencontrent une difficulté (au niveau des soins, de la nourriture, de l'intendance ou de la facturation, etc.), de les résoudre en priorité avec les collaborateurs et la direction de l'établissement. «C'est seulement s'ils n'obtiennent pas satisfaction, précise l'affiche, qu'il leur est possible de s'adresser à plusieurs organismes publics ou privés.»

Le premier cité est le Conseil éthique de l'AVDEMS. Selon Chantal Resplendino, adjointe du chef du SASH (Services des assurances sociales et de l'hébergement) et responsable de la section sociale, «celui-ci a été nommé pour étudier le problème de la maltraitance au sens le plus large».

En second lieu, Résid'EMS, un organisme privé, est aussi à disposition «pour fournir aide et conseil et également pour recevoir des plaintes». Les autres organismes publics auxquels on peut s'adresser sont la Commission des plaintes, déjà citée, et la CIVEMS, organe de surveillance des EMS, composée de deux services: le SASH et le Service de la santé publique.

Il faut noter également qu'en collaboration avec le Service de la santé publique, le SASH contrôle le respect des normes et règles garantissant aux résidents d'EMS une vie sociale de qualité, en effectuant des visites, le plus souvent impromptues. Le mémento d'information de cet organisme précise: «Le SASH entend toute plainte d'un résident ou de son répondant. Il lui garantit la confidentialité. Il détermine avec lui son intervention.»

La jungle des bonnes adresses n'est-elle pas trop dense? Patrick Béal, secrétaire général de l'AVDEMS, l'admet: «Cela devient complexe, pour les résidents et leurs

familles, et il ne sera pas toujours facile de s'y retrouver.» Le conseiller d'Etat Philippe Biéler estime, au contraire, que la multiplication des organismes auxquels les plaignants peuvent avoir recours accroît la probabilité que les personnes demandant de l'aide s'adressent finalement quelque part.

C'est aussi l'avis de Patricia Fantham: «Il n'y avait rien avant; aujourd'hui, à première vue, il y a beaucoup d'adresses, mais c'est loin d'être une jungle. Désormais, les personnes âgées ont un choix. Il fallait casser le silence. C'était une nécessité!» Pour la présidente de Résid'EMS, la bataille fut longue et difficile. Mais il n'était pas toujours facile de convaincre les pensionnaires maltraités de passer du stade des doléances à celui d'une plainte. «Ils hésitaient le plus souvent, craignant des représailles sournoises», rappelle Mme Fantham, qui espère que l'existence d'une Commission des plaintes modifiera le climat dans les EMS.

Restent toutes les autres revendications de Résid'EMS, notamment une loi spécifique s'appliquant à l'hébergement médico-social. «Certaines choses devraient changer, explique Patricia Fantham. Nous vivons dans un système libéral étatique. Or, une clarification est nécessaire, car l'Etat est beaucoup trop libéral par rapport aux entreprises privées s'occupant de personnes dépendantes. Certaines n'hésitent pas à profiter de cette situation.»

Longue procédure

Reste finalement la justice. Pour des personnes sous tutelle, par exemple lors du déplacement d'un pensionnaire d'un EMS contre son gré, il faut s'adresser au juge de paix. La famille doit agir de même en cas d'internement abusif en hôpital psychiatrique – ce n'est pas un cas cité au hasard! – de résidents dont les EMS ont choisi à vrai dire de se débarrasser. «Lorsque Résid'EMS en est averti, le mal est déjà fait», explique Mme Fantham.

La présidente de Résid'EMS a quand même eu la satisfaction de voir que, dans un cas dont elle s'est occupée, la patiente internée a été finalement rendue à la liberté après moult démarches, les conclusions médicales n'ayant constaté aucun trouble mental. Pourtant, la Justice de paix avait rejeté le recours et la Santé publique restait inactive.

«Au pénal, la justice est encore plus lente, estime Patricia Fantham. Lorsqu'un décès survient, pour prouver la non-assistance à personne en danger, le juge informateur ouvre une enquête. Il y a des formalités, on se heurte au secret médical. Il faut aussi engager un avocat et la procédure dure des années!»

Drago Arsenijevic

Adresses utiles

GENÈVE

APAF: rue du Vieux-Collège 3, 1204 Genève. Tél. 022/310 82 82 (répondeur 24 h sur 24).

Office cantonal des personnes âgées (OCPA): route de Chêne 54, case postale 378, 1211 Genève 29. Tél. 022/849 77 49.

Poliger (Policlinique de gériatrie): rue des Bains 35, 1205 Genève. Tél. 022/809 82 31 (accueil-service 24 h sur 24).

VAUD

AVDEMS (conseil éthique): Pré-de-la-Tour 7, 1009 Pully. Tél. 021/729 59 75.

Résid'EMS: case postale 6, 1000 Lausanne 8. Tél. 021/312 88 90.

Commission des plaintes concernant les EMS et les divisions C des hôpitaux, case postale 183, 1000 Lausanne 17.

SASH: bâtiment adm. Pontaise, 1014 Lausanne. Tél. 021/316 51 50.

Service de la santé publique: rue Cité Devant 11, 1014 Lausanne. Tél. 021/316 42 53.

NEUCHÂTEL

Médecin cantonal: rue Pourtalès 2, 2000 Neuchâtel. Tél. 032/889 52 08 ou 09.

Autorité de conciliation: Me Claire-Lise Mayor-Aubert, case postale 566, 2001 Neuchâtel. Tél. 032/724 35 22.

VALAIS

Pro Senectute: rue des Tonneliers 7, 1950 Sion. Tél. 027/322 07 41.

Résidents hôpitaux + EMS: Service de la santé publique, avenue du Midi 7, 1950 Sion. Tél. 027/606 49 00.

Ambulatoire: Service de l'action sociale, rue des Vergers 2, 1950 Sion. Tél. 027/606 48 00.

FRIBOURG

Manquements: Service du médecin cantonal, chemin du Pensionnat 1, 1752 Villars-sur-Glâne. Tél. 026/426 82 30.

Plaintes: Direction de la santé publique et des affaires sociales, route des Cliniques 17, 1700 Fribourg. Tél. 026/305 29 04.

JURA

Service de la santé du canton du Jura, faubourg des Capucins 20, case postale 2345, 2800 Delémont 2. Tél. 032/420 51 20.

SUISSE ROMANDE

La Main tendue: à l'écoute 24 h sur 24. Tél. 143.