



## Quelle maison de retraite pour ses parents ?

Par Josée Pochat  
Créé le 01/04/2010



**On entend souvent le pire sur les maisons de retraite. Certaines sont décrites comme des mouroirs et on y découvre parfois des cas de maltraitance des personnes âgées dépendantes, qui sont à la merci du personnel. La maltraitance peut être sévère : résidents mal nourris, attachés à leur lit, médicaments périmés ou distribués n'importe comment; ou, plus pernicieuse : les personnes âgées sont bousculées par un personnel trop pressé, on ne leur parle pas gentiment, elles sont changées... quand on a le temps.**

Mais ce tableau est loin d'être révélateur de l'ensemble des établissements de retraite. Il existe aussi d'excellentes maisons où il fait bon vivre, avec un personnel chaleureux et attentif, où les personnes âgées sont parfaitement heureuses et encore très investies dans une existence bien remplie. Si vous devez choisir un établissement pour l'un de vos parents, comment se déterminer ? Les discours des responsables des établissements que vous visiterez seront toujours positifs. À vous de mener l'enquête pour vérifier s'ils correspondent à la réalité.

**1. Le rôle des guides.** N'hésitez pas à commencer votre recherche en consultant les guides qui évaluent les maisons de retraite. Renseignez-vous auprès de votre conseil général pour savoir s'il existe un guide départemental des établissements. Vous pouvez aussi consulter le *Guide de la dépendance, Mieux vivre le 4e âge et le handicap*, de David Jacquet et Patrick Lelong, JTL Éditions-France Info. Il s'agit d'une sorte de guide Michelin des maisons de retraite. Huit mille établissements, publics ou privés, y sont répertoriés, soit 80 % des établissements accueillant des personnes âgées en France. C'est un bon moyen de faire une première sélection. Les auteurs ont passé en moyenne une heure dans chacun des établissements visités, ils ont noté la maison, la qualité de la vie quotidienne, de la restauration à l'ambiance, mais ne portent pas de jugement, en revanche, sur les soins médicaux.

**2. La maison de retraite : sa situation.** L'époque – c'était courant dans les années soixante – où l'on achetait un pavillon de banlieue totalement inadapté pour le transformer en maison de retraite où l'on entassait les personnes âgées est révolue. La maison de retraite du XXIe siècle est un bâtiment moderne, spécialement conçu pour les personnes âgées. C'est très simple. En pénétrant dans un établissement idéal, on doit immédiatement penser à un hôtel quatre étoiles. Ce n'est pas un hasard. Les plus belles maisons passent aujourd'hui entre les mains de décorateurs professionnels. Tout est soigné, jusqu'aux détails ; l'ensemble est clair et gai, chaleureux, ouvert sur l'extérieur. Petits ou grands salons, coin café, bibliothèque, salon de coiffure, espace cinéma : une bonne maison de retraite offre des espaces pour les moments consacrés à la vie en groupe. Certains établissements ont des sites Internet, regardez-les pour vous aider à faire votre première sélection. Les chambres doivent être spacieuses, avoir un coin salon et, pourquoi pas, un balcon suffisamment grand pour installer une petite table, un fauteuil et des plantes. Ne vous laissez pas tenter par un établissement isolé, même au milieu d'un grand parc : mieux vaut une maison au cœur de la ville, à proximité immédiate des commerçants. Les résidents encore autonomes pourront sortir, faire trois courses, aller acheter un journal.

**3. Le restaurant.** C'est encore un point essentiel. Les repas, quand on est très âgé, sont plus que jamais un plaisir. Dans notre maison de retraite modèle, les tables sont jolies, avec de vraies nappes blanches et de beaux couverts... Dans la Villa Beausoleil de Chaville, un modèle à tout point de vue, le chef vient d'un restaurant où il avait obtenu un macaron dans le guide Michelin. Les plats sont non seulement bons mais bien présentés. Bref, on va déjeuner ou dîner au restaurant, pas à la cantine.

**4. Les soins.** Attention, danger. C'est souvent là que se cachent les petites maltraitances ordinaires. Tous les matins, les résidents reçoivent une aide à la toilette, sont parfois changés. Comment savoir s'ils sont bousculés par des auxiliaires de vie trop pressées, qui ne prendront pas le temps de bien régler la température de la douche ou expédieront une toilette trop sommaire ? Demandez quel est le ratio entre les permanents et les résidents. Dans un établissement en sous-effectif, les aides-soignantes n'ont pas le choix, il faut aller vite. En moyenne, les maisons de retraite doivent comporter un membre du personnel pour deux résidents. Dans la Villa Beausoleil, on compte 70 employés pour un peu plus de 100 résidents. C'est le ratio idéal. « Si une personne âgée est encore capable de se lever pour se rendre jusqu'à sa salle de bains, on insiste, même les jours où elle a la flemme, même si c'est un peu plus long, explique le directeur de l'établissement. Tant qu'une personne peut rester debout vingt minutes par jour, elle ne devient pas grabataire. »

**5. La vie quotidienne.** Un cadre agréable, des soins et une alimentation de qualité, c'est parfait, mais ce n'est pas suffisant. C'est là la grande nouveauté des maisons de retraite les mieux notées : tout est fait pour lutter contre la routine, pour rester dans une vie animée afin que les résidents ne se replient pas sur eux-mêmes. Un registre où les Villa Beausoleil sont encore un modèle. Dans l'établissement de Chaville, après le petit déjeuner – pris dans les chambres –, les résidents sont invités à la première animation du jour : une séance de gym douce, que l'on peut pratiquer en fauteuil et qui fait notamment travailler les articulations. Suit une revue de presse. Un animateur lance une discussion, après avoir résumé les grands sujets traités dans la presse du jour. Ateliers lecture, écriture, séances de cinéma, jeux de mémoire, concerts..., chaque jour, l'établissement propose dix animations différentes. Sans compter les sorties à l'opéra, au musée, au marché... La nouveauté du trimestre : « Quand ton vœu ». Les résidents déposent à l'accueil une feuille sur laquelle ils ont exprimé un vœu. Chaque mois, après un tirage au sort, un vœu est réalisé. Dernier en date : une dame a voulu « aller au bal, comme quand [elle avait] 20 ans ». Les animateurs l'ont inscrite et accompagnée, avec une de ses amies, à un thé dansant, où elle a dansé trois tangos. « On multiplie les occasions de faire la fête, raconte le directeur. Parce que c'est important dans la vie. Quand nous avons obtenu la note maximale, dans la dernière édition du Guide des maisons de retraite, nous avons offert le champagne à tous les résidents. »

**6. Le directeur.** Il va vous faire visiter l'établissement. C'est essentiellement de lui que dépend la qualité de l'ensemble de la maison de retraite. Bien sûr, tous vous soutiendront que tout est fait, dans leur établissement, pour le confort et la qualité de vie des pensionnaires. À vous de vérifier si ce discours correspond à la réalité. Dans chaque domaine, de l'accueil à la restauration en passant par les soins, l'animation, un dirigeant dynamique, toujours à la recherche de la performance, va être fier de montrer le fruit de son travail. Il doit avoir mille et une anecdotes à vous raconter sur la vie de son établissement, sur la manière dont il entraîne son équipe dans son projet. Un bon directeur doit communiquer son envie de faire toujours mieux, jusqu'aux auxiliaires de vie, qui ont pourtant le métier le plus ingrat et le plus difficile : celui de changer les personnes incontinentes, de faire leur toilette. Dans la Villa Beausoleil de Chaville, qui investit tant dans cette idée que, malgré le grand âge, la vie continue d'être passionnante, les auxiliaires de vie, un jour, ont spontanément proposé de faire elles aussi un spectacle pour les résidents. Elles ont répété, se sont entraînées avant de faire leur "show". Qui a été l'occasion d'une fête de plus. Encore une anecdote révélatrice d'une bonne ambiance et d'un état d'esprit.

« Vous croisez deux sortes de dirigeants, raconte François Bouniol, président directeur général du groupe de maisons de retraite Repotel. Un matin, une résidente appelle, explique qu'elle se sent vraiment fatiguée et qu'elle préfère déjeuner dans sa chambre. Le premier lui répondra : d'accord, c'est noté, on vous apportera votre repas. Le second lui dira : mais non, madame, on vous attend à midi au restaurant, d'ailleurs je viens déjeuner à votre table, je compte sur vous. Et j'ai eu votre fils au téléphone, il m'a dit qu'il venait vous voir le week-end prochain. Dans le premier cas, vous avez toutes les chances que la résidente en question soit devenue grabataire en quelques semaines. Dans l'autre, elle restera encore de longs mois au maximum de ses capacités. » C'est exactement cette même vigilance, lorsqu'une personne se plaint d'être trop fatiguée pour se lever et aller elle-même jusqu'à la salle de bains et que l'auxiliaire prend le temps de la convaincre de se lever, en l'aidant.

**7. Les résidents.** Quand vous allez visiter la maison de retraite dans laquelle vous pourriez installer votre parent, soyez attentif aux résidents que vous allez croiser. Demandez à assister aux activités proposées. Voyez comment les personnes âgées réagissent. Viennent-elles spontanément poser des questions, demander le programme des prochaines activités, sont-elles détendues, souriantes ? Ou au contraire avez-vous le sentiment de traverser un établissement où les résidents ne sortent pas de leur chambre ? Ce sont souvent les anecdotes qui vous en apprendront le plus.

Visite dans notre maison modèle de Chaville. Le directeur frappe à la porte d'une chambre, son occupante l'invite à entrer et immédiatement s'excuse de ne pas encore être coiffée ni d'avoir eu le temps de mettre du rouge à lèvres. Tout est dit. Quand une femme de près de 90 ans n'imagine pas se montrer sans rouge à lèvres, c'est qu'elle est encore dans la vie, dans la séduction, dans le plaisir. Et très loin de l'état végétatif, du renoncement, qui se lit parfois sur le visage des personnes en fin de vie.

**8. Réussir sa visite.** Pour ne rien oublier, une solution très simple. Notez sur une feuille toutes les questions que vous souhaitez poser, tous les points que vous voulez aborder. Toutes vos interrogations sont légitimes. L'idée, ce n'est pas que vous êtes autorisé à tout demander et tout voir mais que vous devez tout demander et tout voir. N'hésitez pas à réaliser cette visite avec un autre membre de votre famille. Tout simplement pour redoubler d'efficacité et confronter ensuite vos impressions. On vous explique que des places sont disponibles et que votre parent peut très vite être hébergé ? Ce n'est pas forcément une si bonne nouvelle. Les établissements les meilleurs sont généralement pleins. Mieux vaut patienter trois ou quatre mois – ce qui, grâce au développement des services à domicile, est toujours envisageable (lire notre encadré) – plutôt que de se précipiter vers un établissement médiocre.

Prenez le temps de comparer trois ou quatre établissements. C'est un investissement, notamment en temps. Mais qui sera déterminant pour la qualité de vie des dernières années de votre parent.

Josée Pochat

Société

---

URL source (Obtenu le 06/04/2010): <http://www.valeursactuelles.com/actualite/C3%A9s/soci/C3%A9t%C3%A9/quelle-maison-de-retraite-pour-ses-parents.html>