

Économie

La Fnaqpa regrette que l'amélioration de la qualité des Ehpad s'accompagne d'une image dégradée

Publié le 17/06/16 - 11h02 - HOSPIMEDIA

Alors que le secteur médico-social exporte ses savoir-faire à l'étranger, dans l'Hexagone, il souffre toujours d'un déficit de communication. La Fnaqpa a toutefois souhaité, lors de son dernier congrès, jouer la carte de l'optimisme. Pour modifier l'image des Ehpad, plusieurs leviers semblent en effet envisageables.

Pour ses vingt-cinq ans, la Fnaqpa a placé son congrès Géronforum, organisé du 15 au 17 juin à Fréjus (Var), sous le signe de l'optimisme. Malgré le constat général d'une amélioration de la qualité des établissements, Didier Sapy, directeur de la fédération, déplore un manque de reconnaissance de leur savoir-faire par le grand public mais aussi les tutelles. Pointant du doigt le développement d'une certaine sanitisation, il s'est demandé si, "*pris dans la course à la blouse blanche, les protagonistes responsables d'Ehpad n'avaient pas dégradé l'image de leurs établissements*". Dans le même temps, le professionnalisme du secteur s'exporte à l'étranger.

La communication est brouillée

Tous les indicateurs prouvent ces dernières années que les Ehpad ont amélioré leurs services. Seulement, les personnes âgées n'ont toujours pas envie de s'y retrouver. Cette problématique se pose aussi aux salariés qui semblent préférer faire carrière en hôpital plutôt qu'en Ehpad. Dans une table ronde invitant experts du médico-social et des représentants des médias à exprimer leurs points de vue, plusieurs hypothèses ont été soulevées, comme celle d'un déficit criant de communication. Les directeurs d'Ehpad semblent avoir des difficultés à promouvoir leurs établissements. Les termes qu'ils emploient au quotidien sont peu lisibles. Parler d'entrée en institution ou en Ehpad n'est pas vraiment vendeur. Difficile d'imaginer derrière ces dénominations, le travail d'accompagnement social mené au quotidien par les professionnels.

En réponse, Marie-Dominique Lussier, chef de projet à l'Agence nationale d'appui à la performance des établissements de santé et médico-sociaux (Anap) a donc vanté les mérites du concept de la performance qui, pour elle, peut aider les Ehpad à améliorer leur image. Elle a rappelé que cette notion reposait sur des éléments indissociables : le service rendu à l'utilisateur, les conditions de travail des professionnels et l'efficacité des ressources. Trois critères qui permettraient ensemble de mettre en avant et de mesurer le professionnalisme des Ehpad. Elle a reconnu que les outils d'évaluation Aggir et Pathos avaient fait fausse route en se basant à l'origine sur la perte de la dépendance et non pas sur les outils de compensation de la perte d'autonomie. "*Aujourd'hui ce choix nous pèse*", a-t-elle déclaré.

Modifier les messages

Didier Sapy a ajouté que les autorités demandaient aux Ehpad de fournir des rapports comptables où il n'est ni question de qualité ni de performance. Il a donc invité les responsables d'établissement à produire d'autres types de rapports. Contrairement au champ sanitaire, la qualité n'est donc pas — toujours selon Marie-Dominique Lussier — suffisamment valorisée par les responsables d'établissements.

De nouveaux crédo de prise en charge se déploient

Ces dernières années, des concepts innovants d'accompagnement global de la personne dans les établissements et services se sont développés. Ces démarches bousculent les prises en charge classiques ou tout du moins interrogent. Au Géronforum de la Fnaqpa, jeudi 16 juin, trois de ces concepts ont été présentés. Sous les noms de *Vitae clementia* (Mutuelle du bien vieillir), méthode Montessori et *Alma casa*. Leurs protagonistes défendent le bien-être des résidents en mettant les professionnels des Ehpad à l'écoute active des séniors. Ils partent du principe que mêmes les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ont des capacités préservées et peuvent faire des choix ou tenir un rôle dans l'établissement. Des sets de table où les couverts sont prédessinés peuvent ainsi permettre à des personnes atteintes de dégénérescences cérébrales de mettre la table (exemple d'outil Montessori). Pour laisser le libre choix aux résidents, les heures des repas sont adaptées à leur bon vouloir, des chariots hôteliers sont à leur disposition s'ils veulent prendre une collation nocturne (*Vitae clementia*). La salle à manger de la résidence et sa cuisine ouverte, où la douzaine de pensionnaires se retrouvent dans la journée, prennent des airs de maison familiale, les animaux côtoient ce petit monde (*Alma casa*).

Le "pouvoir gris" émerge

L'avenir semble toutefois offrir au secteur une nouvelle chance de rattraper son déficit d'image. L'émergence du "*pouvoir gris*" pourrait obliger les établissements à changer de paradigme et à mieux intégrer les attentes des séniors en ne pensant plus les Ehpad pour eux mais avec eux. Évoquant le concept de parcours, Marie-Dominique Lussier a aussi considéré que le territoire pouvait se présenter comme un levier pour les Ehpad qui devraient trouver là un nouveau rôle à prendre en apportant leur expertise en matière de soin. Isabelle Bonraisin, directrice de la résidence Le Clos du Moulin à La Chapelle basse-Mer (Loire-Atlantique) et membre du conseil d'administration de la Fnaqpa a fait le choix de valoriser tout particulièrement les métiers de l'hôtellerie et a nommé une responsable qualité et hébergement. Elle considère le soin comme une activité de second plan. Elle a motivé cette prise de position en déclarant que "*si on écoute les résidents, ils parlent principalement de leurs repas, pas de leur toilette*".

La ligue de l'optimisme existe

Ce n'est pas une blague, la ligue de l'optimisme est une association culturelle et philosophique qui veut promouvoir une vision positive de la vie. Jean-Philippe Ackermann a fait la démonstration devant une salle conquise, au congrès de la Fnaqpa, que chacun fait le choix d'être optimiste ou pessimiste. Libre à vous en effet d'avoir un "*problème*" ou une "*star*" pour situation temporaire à résoudre. Ce n'est, selon lui, "*qu'une question de point de vue*".

Lydie Watremetz, à Fréjus

[Ecrire à l'auteur](#)

Tous droits réservés 2001/2016 — HOSPIMEDIA