Dr. méd. Adrian Küng
Spécialiste FMH en psychiatrie et psychothérapie de la personne âgée
Médecin chef du département de la psychiatre de l'âge avancé
CNP – Centre neuchâtelois de psychiatrie
Site de Perreux
2017 Boudry
Téléphone : 032 /843 21 25
E-mail : adrian.kueng@cnp.ch

Boudry, le 12 septembre 2011

Foyer pour personnes âgées Les Roches à Orvin

Visite de contrôle

Rapport final

à l'adresse de Monsieur le conseiller d'État Philippe Perrenoud,

directeur de la santé publique et de la prévoyance sociale

du canton de Berne

Mandat

Donnant suite à diverses accusations de maltraitance envers les résidents du Foyer pour personnes âgées Les Roches – www.foyer-les-roches.ch/ – à Orvin (Jura bernois), Monsieur le conseiller d'État Philippe Perrenoud, directeur de la santé publique et de la prévoyance sociale du canton de Berne – www.gef.be.ch/gef/fr/index.html –, m'a donné mandat de procéder à une visite de contrôle dans la dite institution et de lui fournir un rapport écrit.

La visite de contrôle avait pour but de fournir des éléments de réponse aux questions suivantes :

1. Y a-t-il au Foyer Les Roches des pratiques assimilables à de la maltraitance envers les personnes résidentes ?
2. Existe-t-il dans le fonctionnement de l'institution des facteurs de risque favorisant des comportements de maltraitance ?
3. Le niveau éventuellement insuffisant de la qualité des soins, ou tout autre fait lié à la prise en charge des personnes résidentes, requiert-il une intervention de l'autorité cantonale de surveillance ?

Éléments de contexte

Le 28 août 2009, un ancien employé du Foyer les Roches signale par lettre à l'Office des personnes âgées et handicapées (OPAH) de la Direction de la santé publique et de la prévoyance sociale (SAP) du canton de Berne des « faits de maltraitance », survenus durant la période courant du 1er septembre 2004 au 31 juillet 2009.

L'OPAH ouvre une enquête en tant qu'autorité de surveillance et demande à la direction du Foyer les Roches de prendre position. Le 5 février 2010, sur la base des renseignements reçus, il estime qu'il n'y a « aucun comportement contraire au droit ou à la déontologie de la part du personnel soignant » et conclut la procédure.

Cet ancien employé avait été licencié par la direction du Foyer les Roches le 16 juin 2009. Il a contesté son licenciement au motif qu'il serait abusif devant le Tribunal régional Jura bernois-Seeland. Il fait référence à sa dénonciation des « faits de maltraitance » auprès de sa hiérarchie comme étant à l'origine de la décision de le licencier. À l'heure actuelle, cette procédure court toujours.

Lundi 30 mai 2011, Monsieur le conseiller d'État Philippe Perrenoud reçoit une équipe de l'émission Temps présent de la Télévision suisse romande (TSR), qui mène une enquête sur la maltraitance à l'endroit des personnes âgées en institution. Il est confronté à des témoignages enregistrés sous condition de protection de l'anonymat accréditant l'existence de maltraitance au Foyer les Roches. Il lui est demandé de prendre position.

Suite à cette interview, le directeur de la santé publique et de la prévoyance sociale du canton de Berne ordonne que la situation prévalant au sein du Foyer des Roches soit examinée, en particulier sous l'angle de la qualité des soins. Cet examen doit être confié à un expert indépendant. La coordination avec la SAP est assurée par un cadre du secrétariat général, sans intervention de l'office compétent (OPAH).

Après discussion du contexte et des possibilités de procéder à l'examen ordonné par le responsable politique, la SAP me confie le 8 juillet 2011 le mandat d'effectuer une visite de contrôle.

Présentation succincte de mon expérience professionnelle dans le domaine considéré

Comme « Stadtarzt » de la ville de Zürich, j'ai assuré la responsabilité médicale d'un EMS de plus de 100 résidents pendant 2 ans. Durant un stage dans le service de psychiatrie à l'hôpital de Thoune, j'ai développé une activité de consultation et de liaison dans les EMS de la région. Comme médecin responsable de l'ambulatoire du service universitaire de psycho-gériatrie à Lausanne (Prof. Jean Wertheimer) j'ai été pendant 15 ans le consultant psychiatrique dans divers homes du canton de Vaud.

Dans mon activité privée, j'ai assumé pendant de nombreuses années la responsabilité médicale de l'EMS Les Novalles à Renens ainsi que de l'EMS La Méridienne à Prilly.

Depuis 2003, j'exerce la fonction de médecin chef de la psycho-gériatrie du site de Perreux du Centre neuchâtelois de psychiatrie – www.cnp.ch Dans ce cadre j'assume la responsabilité de notre secteur d'hébergement accueillant 65 résidents. Depuis ces derniers 6 mois, je m'occupe personnellement du suivi médical des 65 résidents.

Je déclare de n'avoir aucun conflit d'intérêt avec l'exercice de mon mandat au Foyer Les Roches à Orvin pour le compte de la SAP du canton de Berne.

Méthode retenue et procédure suivie

J'ai envisagé mes visites comme une revue par un pair (« peer-review ») d'un clinicien qui est dans sa fonction constamment confronté à la question de la qualité de la prise en charge des résidents incluant les aspects de maltraitance.

En plus, je me suis laissé inspirer par le livre « Silence on frappe », ouvrage collectif sous la direction d'Yves Gineste, paru en 2004 aux éditions Animagine en France (no. ISBN : 2-9520840-7-6), plus particulièrement des pages 62 à 65 avec les chapitres « prévention de la maltraitance » et «indicateur de maltraitance ».

Par contre, d'entente avec le mandataire, je n'ai pas prévu une enquête concernant les événements et fonctionnements du passé. Je suis d'une part un spécialiste clinicien et insuffisamment outillé pour conduire une enquête administrative reposant sur des interrogatoires fouillés, selon des protocoles assez proches de ceux d'une instruction pénale. Pour une autre part, la majorité des faits allégués remontent à plusieurs années et le recueil des témoignages nécessaires pour déboucher sur des conclusions objectives semble délicat, d'autant plus qu'il y a un risque d'interférer de manière contreproductive avec la procédure civile en cours. C'est ainsi que je me suis concentré sur le « hic et nunc », à savoir le fonctionnement actuel du Foyer les Roches en termes de qualité des soins et de prévention de la maltraitance.

Après une première rencontre, le 28 juillet 2011, avec le président de la fondation du Foyer Les Roches, Monsieur Michel Vogt, la direction, Monsieur Maxime Franchi et Madame Susanne Dalgaard, ainsi que Monsieur Jean-Philippe Jeannerat du secrétariat général de la SAP, j'ai effectué une visite de contrôle l'après-midi (de 13h00 à 18h00) le 16 août et toute la journée (de 9h00 à 17h00) le 17 août 2011.

Pendant mes visites, j'ai participé à la visite médicale du médecin responsable, à différents colloques des soignants et à des pauses café des employés. J'ai fait une visite détaillée des résidents de la division *Arc-en-ciel* (unité spécialisée pour la maladie d'Alzheimer) et j'ai pu rencontrer plusieurs pensionnaires à la cafétéria avec lesquels j'ai eu un entretien personnel sans la présence de tierce personne.

Par pointage, j'ai demandé un entretien personnel avec plusieurs employés présents que j'ai choisis par appartenance aux différentes fonctions (aides soignants, auxiliaires de santé, apprentis, étudiants HES, infirmières ASSC, infirmières diplômées, infirmières cadres et personnel administratif). En plus, j'ai rencontré deux proches des résidents en visite et deux bénévoles occupés à la cafétéria.

Définition brève de la maltraitance

Je propose de travailler dans le cadre de ce mandat avec une définition simple et générale, consistant à dire qu'il y a maltraitance quand une personne soignante, ou une institution de soins, commet, tolère, provoque des actes, en tant que professionnel du soin, qu'il n'accepterait pas pour un membre de sa famille ou quelqu'un qu'il aime.

Pour une appréhension détaillée des différents aspects recouverts par cette définition large, on se reportera à l'ouvrage collectif mentionné publié sous la direction d'Yves Gineste.

Dans la même ligne, on mentionnera la définition proposée par l'Association suisse contre la maltraitance des personnes âgées (*Alter Ego*) : « Tout acte –comportement ou attitude – commis ou omis envers une personne au détriment de son intégrité physique ou sexuelle, morale ou psychique, matérielle ou financière. La maltraitance engendre un tort ou une blessure. Elle constitue une atteinte aux droits fondamentaux et à la dignité de la personne. »

Observations générales

Pendant ces visites, j'ai pu constater un accueil bienveillant, une transparence avec une grande ouverture. Il faut mentionner plus particulièrement que je n'ai senti et subi aucune restriction ou essai de prise d'influence sur mon emploi du temps ou sur les rencontres avec les différentes personnes.

L'ambiance générale me semblait saine, ouverte et chaleureuse. Je n'ai pas entendu la moindre plainte de la part des résidents, des proches et des bénévoles concernant le séjour et la prise en charge. J'ai régulièrement posé la question si la maison était recommandable pour ma mère âgée à la recherche d'un placement. J'ai toujours reçu une réponse positive.

De la part des employés, la plus grande majorité des renseignements et réponses indiquaient une absence de signes ou suspicions de maltraitance. Toutefois, deux personnes ont émis des critiques.

Une personne a mentionné une mauvaise ambiance parmi le personnel qui serait oppressé par une hiérarchie étouffante (en contradiction avec mes propres observations !). Elle a aussi émis des réserves sérieuses envers le fonctionnement et

les compétences du médecin responsable. Les exemples mentionnés ne sont pas intelligibles et pertinents sur le plan médical.

Une autre personne a surtout critiqué le changement de philosophie de la prise en charge des personnes âgées qui irait parallèlement au changement de la société ces dernières années : attitude économique et hyper organisationnelle à la place de la favorisation du relationnel.

Aucun employé questionné n'a émis de réserves quant à l'éventualité d'un placement d'un de leurs proches. À mentionner, que j'ai rencontré deux collaborateurs qui avaient un proche comme résident dans l'institution.

Observations par secteurs

Fondation :
La structure de l'institution comme fondation des communes du Bas-Vallon est bien connue. Plusieurs employés mentionnent le président et les membres du conseil de la fondation comme personnes ressources en cas de conflit avec la direction.

Bénévolat :
Un groupe d'environ 30 bénévoles se relaient dans la gestion de la cafétéria, un endroit stratégique de communication.

Apprentis et étudiants :
L'institution accueille régulièrement des apprentis et des étudiants en soins infirmiers. Les écoles recommandent volontairement cette institution en appréciant sa qualité de prise en charge.

Ces trois éléments (structure de fondation, intégration du bénévolat associatif et accueil régulier des étudiants en soins) relient davantage l'institution au monde extérieur, ce qui est un des objectifs de la prévention de maltraitance.

Médecin :
L'institution a comme médecin référent un médecin généraliste avec une formation en gériatrie. Le libre choix du médecin est garanti.

Pendant la visite médicale, j'ai pu observer une très grande confiance et proximité des résidents avec leur médecin. J'ai contrôlé la prescription des médicaments de 20 résidents incluant tous les résidents du secteur Arc-en-ciel. Les médicaments sont prescrits selon les règles d'art et selon les indications reconnues. Je n'ai rencontré aucun résident avec des symptômes d'hypersédation avec des psychotropes. Un seul résident de l'unité *Arc-en-ciel* était apathique et somnolent pendant ma visite, mais il ne recevait aucun médicament avec effet sédatif.

Soignants :
La formation continue régulière et la présence des étudiants en soins dans l'institution représentent un vecteur important de la « bientraitance ».

Les soins sont organisés selon le modèle de référents pour chaque résident sans regard de diplôme et de hiérarchie. Les informations échangées pendant les colloques sont précises et respectueuses. Les observations infirmières sont consignées dans un dossier de soins informatisé.

Pendant mes visites, j'ai été agréablement frappé par une approche avec beaucoup de signes de tendresse et d'empathie du personnel soignant envers les résidents.

Réponses aux questions posées

1. **Je n'ai constaté au Foyer Les Roches aucune pratique assimilable à de la maltraitance envers les personnes résidentes.**

Ce constat a été posé après examen soigneux. Comme indiqué lors de l'envoi de mon rapport d'étape à la fin août, j'aurais effectué davantage de visites de contrôle dans l'institution si j'avais eu le moindre doute.

Cela étant, l'absence de pratique assimilable à de la maltraitance au Foyer les Roches ne permet pas d'exclure que certains problèmes aient pu se poser dans le passé. En revanche, la qualité avérée du fonctionnement du Foyer les Roches à Orvin ne se laisse pas atteindre non plus en quelques mois. Et aucune des personnes avec lesquelles je me suis entretenu n'a évoqué des difficultés particulières dans le passé.

2. **Le fonctionnement de l'institution prévient efficacement les facteurs de risque favorisant les comportements de maltraitance.**

Je mentionnerai en particulier les facteurs suivants : une organisation porteuse constituée en fondation avec des responsables élus locaux connus du personnel et des familles ; l'association d'un grand nombre de personnes bénévoles à l'animation ; la présence régulière de personnels de soins encore en formation provenant d'écoles reconnues ; une séparation claire entre la conduite stratégique (conseil de fondation) et les responsabilités opérationnelles (direction) ; une communication interne ouverte et peu hiérarchisée.

3. **Le niveau de la qualité des soins est satisfaisant et n'appelle aucune mesure particulière – ce qui ne veut pas dire qu'il ne faut pas chercher constamment à l'améliorer encore ! De même, je n'ai constaté aucun fait lié à la prise en charge des personnes résidentes qui exigerait une intervention de l'autorité cantonale de surveillance.**

Je souligne n'avoir pas reçu de plaintes concrètes sur des cas de maltraitance actuelle, occasionnelle ou systématisée.

L'observation du mode de communication et du fonctionnement des différents secteurs ne me livre aucune suspicion d'une maltraitance systématisée, volontaire ou non volontaire.

Sur cette base, je ne verrais pas la moindre réticence de confier l'un de mes proches à la prise en charge au Foyer Les Roches.

Conclusions et recommandations

Si, comme on doit s'y attendre, la situation du Foyer les Roches à Orvin vient à être traitée de manière contradictoire dans les médias, cela engendrera une relative insécurité parmi ses cadres et ses personnels, mais générera également des sentiments variés parmi les personnes résidantes et leurs proches. Il importe donc de prévoir un soutien approprié aux besoins qui pourraient s'exprimer.

La maltraitance existe sous des formes très diverses. Elle peut apparaître relativement rapidement même dans une institution dont il a été constaté qu'elle fonctionne très bien. Sa prévention est donc une tâche de longue haleine, qui ne s'achève jamais.

Sur le plan préventif, je préconise d'encourager les institutions, sur une base volontaire, à réaliser des échanges réguliers entre elles sous la forme d'une revue par un pair (« peer-review »).

Il m'apparaît également fructueux d'associer les familles des personnes résidantes au fonctionnement de l'institution sous la forme d'un autocontrôle. Cela peut passer par la création d'un groupe de travail, ou d'une commission, à laquelle chacun peut s'adresser, et qui peut entamer toute démarche souhaitable vis-à-vis de la direction, de l'organisation porteuse ou, en cas de besoin, de l'autorité de surveillance.

Remarque finale

Je réponds personnellement de la qualité du travail effectué dans le cadre du mandat à moi confié et de la véracité du rapport final fourni. Je ne considère cependant pas qu'il m'appartienne de défendre ma démarche et ses conclusions devant les médias qui pourraient me solliciter selon les développements de l'affaire ici considérée dans le canton de Berne. Vous permettrez donc que je m'abstienne de toute prise de position publique liée directement au contexte ici traité.

En demeurant à votre disposition et en vous remerciant de votre confiance, je vous prie d'agréer, Monsieur le conseiller d'État, l'assurance de ma parfaite considération.

Perreux, le 12 septembre 2011

Signé par Dr. méd. Adrian Küng