

## Compte-rendu de la réunion « hospice civil de Hamm » en date du 04 janvier 2012

Date : 04 janvier 2012, à partir de 16h00  
Lieu : Salle de mariages de l'Hôtel de Ville, place Guillaume à Luxembourg  
Présents : VdL : Viviane Loschetter, Thierry Kuffer, Patricia Rix  
ULC : Nico Diedenhofen, Guy Goedert, Nico Hoffmann  
Représentants résidents : Rolande Ackermann, Christiane Ehlinger, Mariette Thinnes  
Patiente Vertriebung : Steve Ehmann, Michèle Wennmacher

Madame Loschetter commence par un tour de table de présentation des participants à la réunion et annonce que la réunion pourra prendre une heure au maximum.

Madame Loschetter précise dès le départ que la commission administrative des hospices civils n'a qu'une vocation consultative et aucun pouvoir décisionnel.

Elle a tenu aussi à remarquer que la politique de communication de la direction de l'hospice civil de Hamm sur ces derniers mois est inadmissible.

Après l'introduction par Madame Loschetter, la parole est donnée à Monsieur Hoffmann qui revient également à la politique de communication désastreuse et au manque de respect et de tact dans la façon de traiter avec des personnes âgées. Il donne ensuite la parole à Mme Ackermann pour présenter les faits.

Madame Ackermann donne un aperçu sur l'historique des évènements. Le 28 septembre 2011, les résidents sont avertis par lettre recommandée d'une hausse des tarifs (hausse pouvant atteindre jusqu'à 30 pourcent, voir plus). Cette hausse des tarifs serait applicable à tous les résidents, indépendamment du fait s'ils résident dans l'ancienne partie ou dans la partie rénovée de l'hospice. Madame Ackermann évoque également la problématique du déménagement forcé vers des chambres individuelles. De plus le système du tirage au sort des chambres avec balcon fait que bon nombre de résidents se voient maintenant attribués une chambre avec balcon (et les frais supplémentaires que cela engendre) sans qu'ils n'aient jamais été intéressés par l'emménagement dans une telle chambre. Mme Ackermann fait également état des multiples vices de construction ou de planification des chambres rénovées. Les dits balcons ne sont pas

individuels mais un seul balcon continu longe toutes les chambres. Les balcons ne sont pas accessibles aux personnes à mobilité réduite qui doivent se déplacer en chaise roulante ou avec un déambulateur. Cette lettre fût suivi par une « vague d'harcèlement » et d'intimidation tendant à forcer les résidents à signer de nouveaux contrats. Suite aux multiples interventions des résidents et de leurs représentants une réunion d'information a alors été organisée. Lors de cette réunion une seule concession, celle que la hausse des prix s'appliquait uniquement aux résidents qui allaient déménager vers les nouvelles chambres, a été faite. Mme Ackermann a tenu à souligner que cette réunion avait uniquement eu lieu suite à une pression massive de la part des résidents (pétition, etc...) Seul M Schwarz, sous-directeur qui est sur le point de partir en retraite, était présent, ni M Leidig, le directeur des soins, ni Dr Wagner n'avaient daigné se présenter pour donner des explications. M Schwartz a également expliqué, qu'il s'agissait d'un malentendu et que la hausse des prix serait uniquement applicable aux résidents qui allaient occuper les nouveaux logements. Une concession sur le forfait téléphonique a également été faite. Dorénavant 10.- Euro de frais fixes au lieu des 25.- Euro annoncés ce qui constitue malgré tout un affront, la plupart des résidents disposant d'un téléphone pour être appelé en non pas pour émettre des appels. La mentalité « à prendre ou à laisser » restait de mise. Lors de cette réunion, les résidents ont également appris que ceux qui avaient « gagné » lors du tirage au sort des chambres avec balcons, dont des résidents qui n'avaient jamais demandé de chambre avec un tel balcon (non-privatif et inaccessible aux personnes à mobilité réduite), était redevable d'un supplément de 200.- Euro par mois sur les prix des chambres. Madame Ackermann, dans son exposé, a également fait état d'une dégradation de la qualité des soins, de la prise en charge, de la chaleur humaine, de l'ambiance, de qualité des repas etc., tout au long des dernières années. Dégradation allant de paire avec une très grande rotation du personnel à tous les niveaux, hormis la direction. L'hospice civil avait une « âme » qui n'existe plus de nos jours et la situation irait de pire en pire.

Madame Loschetter, intervenant au sujet de ces propos admis des problèmes liés à la communication entre la direction et les résidents et leurs familles et proches. Elle a également admis une absence de communication directe entre la commission administrative et les résidents et une communication biaisée et « manipulée » entre la direction de l'hospice et cette même commission administrative. Elle a également fait état d'une mauvaise culture d'entreprise régnant à l'hospice civil de Hamm.

Elle ne laisse pas de doutes que certains agissements sont inadmissibles, elle cite le fait de créer des faits accomplis, la loterie des balcons, la façon dont le FNS a été cité comme solution à tout problème.

Une mesure visant à contrer notamment les effets de la mauvaise stratégie de communication a également été évoquée par Mme Loschetter :

Dorénavant toute communication aux résidents devra avoir l'aval préalable de la commission administrative.

Pour ce qui est de la procédure FNS, Mme Loschetter, soutenu par M Kuffer tient à souligner que c'est en effet la procédure, prévue par la loi, qu'il faut privilégier. Même si M Kuffer admet que c'est un pas, une décision qui, d'un point de vue émotionnel, est très difficile à prendre pour une grande majorité des personnes âgées, ni lui, ni Mme Loschetter ne semblent réaliser que le recours aux moyens financiers du FNS est une manière de couvrir des fautes de gestion par des moyens publics. Or c'est justement cet argument que ces deux intervenants ont avancés pour justifier le fait que la Ville de Luxembourg n'est plus disposée à engager des moyens publics pour couvrir des dépassements de budget au delà de l'année 2012. (C'est ce qu'on appelle avoir la mémoire courte ou pire, appliquer deux poids et deux mesures).

En ce qui concerne la problématique des balcons, la solution suivante est envisagée. Dr Wagner a été chargée de procéder personnellement à une enquête auprès de tous les résidents qui se sont vu attribuer une chambre avec balcon. Ceux qui déclareront ne pas avoir voulu de chambre, ne devront pas payer de supplément, mais devront déménager vers une chambre sans balcons dès qu'une telle chambre sera disponible (Mme Loschetter n'a ni évoqué le stress, ni l'inconfort qu'un tel déménagement implique. Elle ne s'est pas exprimée non plus sur la taxe de rénovation de 500.- Euro qui devrait normalement être payée selon les modalités du nouveau contrat (avec lesquels tous les résidents continuent à être harcelés)) (Se pose la question pourquoi un moratoire intégral sur une taxe pour un service non-sollicité et sans intérêt pour une très grande majorité des résidents, n'a pas été envisagé tout simplement).

En ce qui concerne les vices de construction et ou de planification Mme Loschetter et M Kuffer ont déclaré qu'ils ne comprennent pas. Les travaux de rénovation auraient été planifiés par le même architecte (Reuter) que celui qui avait fait les plans pour l'hospice civile du Pfaffenthal. Dès lors, les arguments comme ceux des salles de bains non praticables (lavabos trop bas, etc.) ne seraient pas admissibles (C'est ce qu'on appelle nier des évidences et se moquer des résidents) Dans un même ordre d'idées Mme Loschetter a annoncé des travaux d'aménagement visant à « créer » des balcons individuels à l'aide de bacs de fleurs (ridicule mesure, il faut seulement penser à la situation de personnes démentes qui se verront

attribuer une chambre avec balcon et ne pouvant déménager vers une chambre sans balcon, faute de disponibilité)

Mme Loschetter a ensuite insisté sur le fait que la Ville de Luxembourg allait prendre ses responsabilités pour les années 2011 et 2012 et couvrir les découverts en votant des budgets dépassés de 3 respectivement 2 millions d'Euro. La Ville de Luxembourg n'est cependant plus disposée à porter les frais d'une mauvaise gestion et gérance. Voilà pourquoi la Ville de Luxembourg, par l'intermédiaire de la commission administrative, proposera à la direction de l'hospice de Hamm de se soumettre à un contrôle de gestion externe qui à l'instar des bonnes expériences faites depuis des décennies au « Convictsgaard », sera assuré par la société SODEXHO. (Etonnant qu'apparemment aucune procédure de marché publique n'est envisagée pour l'instauration d'une telle mesure. Honni soit qui mal y pense...).

Avant que M Kuffer ne prenne la parole, Mme Ehlinger a insisté sur le fait que la direction continue d'envoyer le personnel « au front » pour « harceler » les résidents afin de les convaincre à signer les nouveaux contrats d'hébergement. (Cette déclaration va à l'encontre de l'affirmation de Mme Loschetter qu'aucune action ou communication auprès des résidents ne se fait sans l'aval de la commission administrative).

M Kuffer a indiqué que la Ville de Luxembourg a dépensé quelques 12 millions d'Euro pour des dépassements de budget en ce qui concerne les frais d'architecte et autres 10 millions d'Euro pour le dépassement des budgets de frais de fonctionnement sur les 4 dernières années. Ensuite M Kuffer a tenté d'expliquer le pourquoi de cette hausse inévitable. D'une part cela serait dû au fait que du personnel de soins ayant une certaine ancienneté n'aurait pas réussi aux examens de mise à niveau de leurs compétences, ce personnel continuera à travailler dans les soins (L'hospice civil engage du personnel non qualifié, dont la non-qualification est certifiée et connu, tout connaissance de cause ! Qu'en est-il de la qualité des soins et de la sécurité des résidents ?!!!!) mais les frais de ce personnel ne pourraient plus être opposés à l'Assurance Dépendance (Bref les résidents doivent donc porter les frais pour des soins non-conformes prestés par du personnel non qualifié que les hospices continuent à employer malgré le refus motivé et notifié par l'Assurance Dépendance). Mme Loschetter et M Kuffer ont essayé de souligner ce point comme étant un acte d'humanisme de l'hospice civil de Hamm envers son personnel (Comment voir cette appréciation en tenant compte de la mauvaise culture d'entreprise évoqué par Mme Loschetter plus haut ?) (En fait l'hospice civil de Hamm est gagnant sur tous les points, main d'œuvre bon marché et frais couverts par

les résidents eux mêmes qui n'ont pas de moyens de défense et qui en plus payent plus rapidement que les instances publiques).

Une autre explication fournie est celle que le statut du personnel en place expliquerait des frais de personnel plus élevés que planifié. (Cet argument ne tient pas debout non plus. Le personnel en place, pour des raisons historiques (Rehazenter) tombe sous le statut de la convention collective EHL, plus coûteuse. Or il est un fait qu'il y a une grande rotation de personnel, que le personnel « coûteux » est en train de rapidement faire place à du personnel « moins onéreux » tombant sous le régime de la convention collective SAS. En résumé, le facteur « coût du personnel » va plutôt en diminuant !)

Dernier « axe de défense », le facteur coût de revient par résident serait plus élevé parce que sur une même surface utile, beaucoup moins (jusque cinq fois moins) de résidents peuvent être hébergés et qu'automatiquement un revenu moins important, par rapport à des frais fixes stables voir en augmentation ferait qu'une hausse des prix serait inévitable. (Même chose ici, certes des frais fixes tel chauffage par exemple peuvent être lié au mètre. En revanche les frais comme la consommation d'énergie électrique les frais d'hôtellerie etc. qui évoluent non pas avec la superficie mais avec le nombre de résidents diminuent fortement)

*Fin de la réunion vers 17h20*