

Nelle Rsa lager dei «becchini» di Orpéa

Libro inchiesta sulla multinazionale che gestisce 24 strutture in Italia: in Francia emerge un sistema deliberato di maltrattamenti, negazione delle cure, qualità sotto gli standard minimi per i degenti e per gli operatori. Preoccupazione principale: arricchire i vertici dell'azienda. Oltralpe le rivelazioni del giornalista Castanet hanno dato il via ad una commissione parlamentare di inchiesta. E in Italia?

di Letizia Caselli



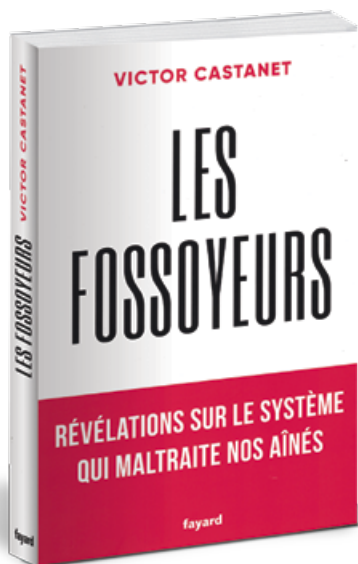
Il 20 gennaio e nei giorni immediatamente successivi la borsa di Parigi ha registrato un tonfo epocale: le azioni della società multinazionale francese Orpéa, gestore di Rsa, Case di cura, cliniche sanitarie sono passate in poche ore da un valore di quasi 90 euro a meno di 40, dando inizio ad un trend discendente che mentre scriviamo è ancora in corso, con il valore dell'azione sotto i 25 euro e una situazione di grande instabilità che, secondo gli osservatori economici, non ha consentito il versamento del dividendo per l'esercizio 2021 e prospetta la necessità per Orpéa di un aumento di capitale di 3,2 miliardi di euro (*Sole24ore*, 13 maggio

2022). A provocare la vendita in massa di azioni societarie e la sfiducia perdurante del mercato è stata la pubblicazione del libro *Les fossoyeurs* (I becchini) del giornalista indipendente Victor Castanet (Librairie Arthème Fayard, Paris 2022, 390 pagine, 22,90 euro), dettagliatissima inchiesta, frutto di oltre tre anni di lavoro nelle difficili condizioni della pandemia Covid-19, sui maltrattamenti, le morti, la scarsissima qualità (a fronte di rette astronomiche) delle residenze socio-sanitarie d'oltralpe del gruppo Orpéa (350 presidi), operativo anche in Italia con 24 strutture.

«**Sistema Orpéa**». L'uscita del volume ha provocato un vero e proprio terremoto mediatico, giudiziario e politico in Francia, ben diverso dalle reazioni italiane a episodi del tutto simili a quelli descritti da Castanet e dalle sue fonti. Dopo l'audizione dell'autore al Parlamento francese, il 9 febbraio è stata subito istituita dal Governo una commissione parlamentare, tutt'ora in serissima operatività, e aperta una grande inchiesta.

Le quasi quattrocento pagine del volume raccontano e dimostrano, sulla base di testimo-

Il giornalista indipendente Victor Castanet e la copertina del libro che ha svelato il sistema delle vessazioni nelle Rsa francesi, frutto di tre anni di lavoro e oltre 200 testimonianze e documenti. *Pagina a fronte*, la protesta dei lavoratori Orpéa (Marignane, Marsiglia, gennaio 2022)





nianze e documenti, la messa in pratica del «sistema Orpéa»: massimizzare il guadagno, limitare al minimo (spesso alla sola sopravvivenza) servizi per i degenti, pasti, cure, igiene della persona, relazioni...

L'inchiesta di Castanet è frutto di un lavoro di indagine minuzioso, durato circa tre anni, dal 2019 al 2021, che si è avvalso delle testimonianze di più di 250 persone: familiari dei degenti, ausiliari, cuochi, infermieri, operatori socio-sanitari, impiegati, animatori, dirigenti, medici, direttori delle strutture, fornitori, direttori delle agenzie sanitarie regionali e responsabili dei consigli dipartimentali, imprese concorrenti e tre ex ministri della salute. La maggior parte ha accettato di comparire in modo anonimo, altri con le loro effettive generalità, ma tutti sono resi vivi da piccole note dell'aspetto e da sottili tratti del carattere. I documenti sono di prima mano: più di 200 registrazioni, mail, fotografie, video, documenti medici, documenti contabili interni al gruppo, rendiconti di ispezioni pubbliche.

Malati abbandonati. Il libro si divide in quattro grandi capitoli: il primo dedicato alla struttura Orpéa più lussuosa di Francia, *Les Bords de Seine*, situata a Neuilly-sur-Seine nella quale erano (e sono?) all'ordine del giorno pratiche disumanizzanti per i residenti da estendere come matrice tipo anche alle altre realtà; il secondo relativo al «sistema Orpéa» vissuto e raccontato da chi vi ha lavorato, comprese le ciniche strategie di gestione finanziaria messe in atto per bieco rendimen-

Maltrattamenti e cure insufficienti già prima della pandemia Covid-19, che ha reso le strutture impermeabili al controllo informale dei parenti

to e sfruttamento dell'«oro grigio», ovvero la vita, pagante, dei malati non autosufficienti; il terzo capitolo tratta le tecniche diffusissime di manipolazione e falsificazione dei dati; il quarto rende conto delle prassi che garantivano al colosso internazionale lo *status* di totale impunità dentro una fitta rete di protezione costituita da politici, ministri, amministratori e personaggi istituzionali di primo piano.

La constatazione amara dell'autore è che questa situazione preesistesse alla pandemia Covid-19 da molto tempo, e certo poteva far presagire il dramma che poi sarebbe esploso con il contagio e con le chiusure delle strutture. Proprio nella ricca sede di Neuilly, alle porte di Parigi, sono cominciate ad affiorare quelle che all'inizio potevano sembrare «disfunzionalità» ma che non si spiegavano con gli standard offerti, sulla carta, e soprattutto con una retta base da 6mila a 12mila euro al mese. Mentre la domenica le famiglie venivano ricevute con sorrisi e champagne nella grande sala colonnata con arbusti, piscina mosaicata, tra camerieri con salvietta bianca al braccio e piatti d'argento colmi di brioches calde, la vita di tutti i giorni era un vero e proprio inferno, in particolare per le persone con demenza senile o Alzheimer dei piani superiori, che «puzavano di urina perché non cambiati in modo adeguato» secondo testimonianze concordanti di molti operatori. Spesso venivano lasciati, sporchi, a dormire tutto il giorno, di notte mezzi nudi, nascosti alla vista dei visitatori quando nella struttura entravano parenti di altri degenti (che la domenica dopo sarebbero magari stati al posto degli «impresentabili») e gli operatori si preoccupavano solo di riordinare e profumare gli ambienti.

Le cifre dell'abbandono: tre infermieri per 125 degenti, il medico una volta al mese non per le visite, ma per farsi pagare le ricette

Per tutti, ovunque e comunque vi erano pesanti economie, come il cambio dei pannolini solo tre volte il giorno, e chi si sporcava nel pomeriggio rimaneva tra urine ed escrementi per ore. Durante l'igiene mattutina spesso vi era penuria di asciugamani, per cui capitava che gli operatori usassero lo stesso per tre persone, vi era penuria di guanti monouso e si adattavano allora sacchetti delle immondizie legati in alto con lo scotch. Anche l'alimentazione era servita col contagocce, per risparmiare all'osso e garantire alla società il massimo guadagno: due fette biscottate la mattina, a volte mancava latte e marmellata. Uno scambio di mail tra direzione e familiari del 2016, riportato nel volume, ha rivelato uno stato di denutrizione degli anziani pari



al 75% che veniva compensato, come ha riferito un cuciniere, somministrando ai degenti una immangiabile polvere ipercalorica fornita dalla «Sécurité Sociale», il Sistema Sanitario francese.

Quantità e qualità del cibo cambiavano solo per i *pensionnaires* (eufemismo per i «residenti» agiati con quota alberghiera molto elevata, in apparenza più ospiti che degenti), che avevano un trattamento speciale perché parenti di ministri, famiglie di imprenditori, ereditieri, nobili, etc. Anche su di loro, però, si abbattava la carenza di personale, tratto comune di tutte le strutture raccontate: durante il giorno tre infermieri per 125 degenti complessivi, durante la notte solo operatori socio-sanitari e ausiliarie senza un infermiere per le emergenze. Non veniva dato aiuto a chi aveva difficoltà a mangiare, si poteva eventualmente contare su alcune «dame di compagnia» legate alla direzione, pagando in più 800 euro al mese, ma si scoprirà ad esempio che una sola risulterà al servizio in contemporanea di 17 clienti ricoverati, quindi, pagata da tutti ma al servizio di nessuno, se non per la messa in



"Les Fossoyeurs", le livre qui fait trembler le leader des Ehpad



La protesta delle lavoratrici nella Rsa (Ehpad) francese Orpéa di Marignane, a pochi chilometri da Marsiglia. Qui sopra, vignetta satirica del disegnatore Placide: «Adesso tocca a voi farvela addosso!»

scena delle visite dove gli anziani venivano ben presentati. E il medico? La sua presenza era una volta il mese o ogni 15 giorni, dietro fattura a ciascun degente di 80-100 euro senza visita, solo per la prescrizione dei farmaci.

Comitato parenti. I registri delle lamentele dei familiari tra 2016 e 2017 hanno segnalato pasti razionati, personale stressato, utilizzo spinto di precari, furti di oggetti e abiti. Proprio a Neuilly dal 2016 la situazione è cominciata ad emergere per iniziativa dei familiari, in particolare delle donne, mogli e figlie dei degenti, che hanno creato un «Comitato di parenti e residenti». Sono usciti i primi reportage, il personale è crollato, testimoniando le invivibili condizioni di ricovero, specie dopo decessi importanti e sospetti a cui seguivano licenziamenti, spostamenti di operatori testimoni o un repentino ricambio delle direzioni. Se la degenza era un inferno per i malati, l'inchiesta ha svelato anche le pesantissime condizioni di lavoro del personale delle strutture Orpéa, intervistato da Castanet. Sono, per l'autore, le altre «anime ferite» della vicenda, tanti con esperienze più o meno recenti di depressione, di sedute di psicoana-

lisi, ricorso ad ansiolitici, tentativi di suicidio. Anche in questo caso, la politica di gestione era codificata nei dettagli: i direttori, detti *nettoyeurs* («pulitori»), demolivano e portavano ad una sorta di autodistruzione psicologica molti lavoratori considerati «scomodi» prima del licenziamento, procedura che comprendeva anche una massiccia distruzione dei documenti relativi al lavoratore. E non c'era speranza nell'affidarsi al sindacato, perché Orpéa aveva creato il suo, interno all'organizzazione, denominato «Arc-en-ciel».

Maltrattamento istituzionale. Dopo la lettura del volume di Castanet, risulta difficile ritenere quanto viene documentato come una semplice disfunzionalità. Al lettore sorge quindi l'interrogativo sul motivo dei maltrattamenti. Chi legge, guidato dall'autore, si chiede quali siano le ragioni di questo «maltrattamento» istituzionale elevato a sistema. Le cause emergono a mano a mano nel corso della trattazione, ma conducono ben presto alla semplice constatazione di un unico fondamentale e primo movente: la sfrenata corsa al guadagno di pochi vertici dell'azienda. Ecco la direzione generale di Orpéa, come ri-



L'analisi di Castanet è preziosa per l'indagine sulle responsabilità del sistema sanitario francese e in particolare delle autorità di controllo che non hanno protetto i malati non autosufficienti

costruita da Castanet. Col motto «dei vecchi si fa un parcheggio» il neuropsichiatra Jean-Paul Marian detto «il boss», fondatore della società, dimessosi formalmente nel 2017; Yves Le Masne, «il finanziere», e Jean-Claude Brdenk, «l'esecutore», condividevano la stessa ambizione di arricchimento smisurato, insieme all'idea che tutti i mezzi fossero accettabili per far soldi, spendendo il meno possibile per i degenti. E così l'ossessione era per il numero, per il guadagno, senza curarsi della presa in carico e della qualità del servizio, pur dando un'immagine di alata qualità all'esterno. La

gestione delle strutture si fondava (si fonda?) anche su meccanismi fiscali capaci di generare immensi guadagni, come il ricavo a fine anno di ampi margini su prodotti dei fornitori pagati da l'«Assurance Maladie», la massimizzazione del costo dichiarato di ogni paziente per ottenere rimborsi pubblici, una diffusa «decima» sugli esami di laboratorio, così come sui servizi esterni tipo parrucchiere, l'accoglimento di tutti i malati, compresi quelli psichiatrici, insieme al depotenziamento del personale, la riduzione dei cambi di pannolone giornalieri...

Controllo pubblico. L'analisi di Castanet è preziosa – oltre all'apprezzabile denuncia – per l'indagine sulle responsabilità del sistema sanitario francese e in particolare delle autorità di controllo, delle Agenzie regionali della salute (Ars) che hanno fallito la loro missione non assicurando una buona gestione dei soldi pubblici e non proteggendo gli anziani malati non autosufficienti.

Nulla del «sistema Orpéa» avrebbe funzionato senza l'appoggio dell'ente pubblico, a partire dalla dotazione milionaria che la società riceveva dai consigli dipartimentali e dalle Agenzie regionali della salute, stimati in somme da 1 a 2 milioni di euro per ogni struttura, destinate al personale e alla copertura medica quotidiana, alla quale aggiungere la retta «alberghiera» pagata dai degenti.

Nel corso della lettura si scopre che il direttore della singola Rsa non aveva alcuna autonomia, né alcun potere di budget né di controllo gestionale delle risorse umane. I vertici delle strutture erano degli «esecutivi» assillati ogni giorno dalla preoccupazione di reperire personale temporaneo che, ad es. a Neuilly, sembra-

ORPÉA IN ITALIA

Dove sono
le strutture

In Italia il gruppo Orpéa, finito nell'occhio del ciclone per l'inchiesta francese del volume *Les fossoyeurs* (I becchini), del giornalista Victor Castanet, gestisce oltre 2.500 posti letto tra Rsa e Case di cura. La concentrazione maggiore di posti è in Piemonte, con 1.300 posti e almeno una nuova apertura in vista a Torino. Per dare un'idea di grandezza, nella regione ai piedi delle Alpi i posti letto nelle strutture sanitarie a diretta gestione pubblica sono poco più di 11 mila (fonte: Ires, Regione Piemonte 2021). Secondo gli osservatori del settore, le difficoltà economiche delle piccole Rsa dovute alle mancate erogazioni/mancati inserimenti di pazienti delle Regioni negli anni della pandemia, faciliteranno l'acquisizione a prezzi ribassati di altre strutture da parte del colosso francese.

In Piemonte, dati reperiti dal sito ufficiale di Orpéa, la discussa società d'oltralpe

va assunto come sostituzione su posti a tempo indeterminato che avevano nomi inventati. In una struttura apparivano, in modo senz'altro curioso, Marilyn Monroe e Clark Kent. Un'esigenza meramente contabile per assecondare la pressione che veniva dalla direzione generale a «produrre di più» e ad inviare ogni giorno un report col tasso di occupazione ordinario e i margini economici della struttura.

Tra le questioni cardine del rapporto pubblico-privato, nella vicenda Orpéa, va notato che di una parte del denaro pubblico versato per il personale si perdeva traccia, in quanto mai speso. L'accesso agli atti richiesto da Castanet ha ricevuto risposte negative delle Agenzie regionali della salute, non da alcuni consigli dipartimentali, dai cui dati è risultato che questi ultimi si erano limitati a validare, ma senza controllare, anche per scarsità di competenze e mezzi, l'erogazione in favore di Orpéa. Un impero che ha generato maltrattamenti e morte come ha potuto agire in totale impunità? I «controlli-bidone» delle Agenzie regionali della salute non avvenivano a sorpresa ma annunciati un mese e mezzo o due mesi prima, con consegna di dichiarazioni costruite a posteriori per essere conformi agli obblighi. Soprattutto, Orpéa

La stampa satirica francese ha rilanciato le rivelazioni di Castanet, prendendo di mira l'avidità della società Orpéa. Qui la vignetta del disegnatore Ysopé: Da Orpéa: «Buttate tutti questi yogurt scaduti?». «Ma no! È lo stock di dessert per sei mesi»

ha potuto contare su una lobby potentissima di rappresentanti e di alti membri del *milieu* politico-amministrativo – che vantava prefetti, ex ministri della salute come Xavier Bertrand, titolare del dicastero alla sanità pubblica al tempo del presidente Sarkozy.

(L'autrice è familiare di una delle vittime della Residenza Paradiso di Ferrara è promotrice dell'omonimo Comitato e attivista di Amnesty International Italia. Il 9 maggio 2022 ha presentato in Senato una relazione sulle Rsa italiane. Questo articolo è stato scritto in memoria della scrittrice e attrice Françoise Dorin, morta di setticemia in seguito al ricovero nella struttura Les Bords de Seine di Orpéa).



gestisce le strutture Richelmy di Torino, la Consolata di Grugliasco (To), Casa Mia a Borgaro (To), Madonna dei Boschi a Buttigliera Alta (To), Ville Turina Amione a San Maurizio Canavese (To), Villa di Salute a Trofarello (To), Casa Mia ad Asti, Casa Mia Robella (Nizza Monferrato, At), Mater Dei e San Francesco a Novara, Villa Cristina a Nebbiuno (No) e Arcadia a Belgirate (Vb). Le altre strutture in Italia: San Felice a Segrate (Mi); Villa Cenacolo a Lentate sul Seveso (Mb); Casa Mia a Verdello (Bg); Julia a Sanremo (Im); Cardinal Minoretto (Genova); Residenza Venezia nel capoluogo Veneto; Casa Mia a Casier (Tv); Tre Carpini a Maserada sul Piave (Tv); Ad Maiores e Mademar a Trieste; Villa degli Ulivi a Monastir (Ca) e Clinica Arborea a Villamar (Su). Non si hanno notizie di comitati parenti, che sono sempre un valido e informale presidio per il monitoraggio della qualità, ufficialmente costituiti nelle strutture.

Per informazioni sui diritti dei malati, è attiva in tutta Italia la Fondazione promozione sociale onlus che ha sede a Torino, via Artisti 36, per consulenze gratuite allo 011.8124469 o info@fondazionepromozionesociale.it