



Communiqué de presse
Montpellier, le 16 décembre 2020

Lancement d'un service pour renouer le dialogue au sein des EHPAD

Sous l'impulsion de l'ARS Occitanie, l'Espace de réflexion Ethique Occitanie et France Assos Santé Occitanie¹ se sont organisés pour proposer un nouveau service qui vise à renouer le dialogue et apaiser les tensions lorsque les mesures sanitaires deviennent trop douloureuses dans leur mise en œuvre.

Conscients de la contrainte pesant sur les établissements et professionnels -qui doivent s'adapter à une situation sanitaire évolutive- et du besoin d'écoute et de dialogue des résidents, familles et aidants à propos de l'application des recommandations sanitaires, l'Espace de réflexion Ethique Occitanie et France Assos Santé Occitanie se sont organisés pour répondre concrètement aux difficultés rencontrées sur le terrain.

Dans ce cadre, le Service d'Accompagnement, d'Ecoute et de Dialogue Ethique (SAEDE), ouvre le 18 décembre 2020. Il a pour objectif de répondre concrètement aux difficultés rencontrées, en proposant une écoute et un accompagnement aux différentes parties afin d'aller vers une solution partagée. Cette démarche est née à l'occasion d'une rencontre entre professionnels et usagers, organisée par l'ARS en novembre 2020, au cours de laquelle associations d'usagers et représentants des gestionnaires d'EHPAD ont fait part d'un besoin d'accompagnement dans la gestion des situations de tension entre familles et structures.

Incompréhension des modalités d'application des gestes barrières ?
Souffrances dues aux restrictions de visites ?
Dialogue compliqué entre famille et établissements ?
Besoin d'aide pour restaurer la confiance ?

Renouer
le dialogue 

Le Service d'Accompagnement, d'Ecoute et de Dialogue Ethique permet donc à un binôme, constitué d'un représentant de l'Espace de Réflexion Ethique Occitanie et d'un représentant d'usagers, d'accompagner les familles, les patients, les représentants des usagers et les professionnels des établissements en cas de difficulté de dialogue non résolue par les personnes concernées.

¹ Union régionale des associations agréées d'usagers regroupant de nombreuses associations de patients et d'usagers du système de santé

En pratique

Le service d'accompagnement, d'écoute et de dialogue éthique en Occitanie (SAEDE)

**Ouverture
de la plateforme téléphonique
Vendredi 18 décembre 2020**

Accompagnement assuré par un **binôme** :

- un représentant de l'Espace de Réflexion Ethique
- un représentant d'utilisateur

0801 902 303
*lundi 15h -17h, mercredi 15h-17h
vendredi 10-12h
hors jours fériés*

saede.occitanie@gmail.com

*Un représentant de l'Espace de réflexion
éthique et un représentant d'utilisateurs*

Le service d'accompagnement, d'écoute et de dialogue éthique en Occitanie est une priorité en matière de démocratie en santé exprimée en Occitanie dans le cadre des retours d'expérience du Ségur de la santé : l'objectif est d'**impliquer davantage les usagers dans les mesures qui les concernent et notamment lors de la gestion de crise sanitaire COVID.**

Le service SAEDE propose une écoute et un accompagnement dans les situations de rupture de dialogue entre familles et/ou résidents et établissements pour personnes âgées, dans le cadre de l'application des recommandations sanitaires liées au COVID :

- Répondre aux **sollicitations des résidents, familles, aidants, professionnels et établissements.**
- **Apaiser la souffrance** et les difficultés des personnes touchées et des professionnels.
- Renouer le **dialogue** et aller vers une **solution partagée.**
- S'adresser dans un premier temps aux EHPAD, puis évoluer vers les sollicitations d'autres structures qui prennent en charge des personnes âgées (hospitalisation à domicile, unités de soins de longue durée).

Verbatim

La parole aux familles et aux équipes des EHPAD

« Les familles se sentent culpabilisées et perdues. L'accompagnement du SAEDE est extrêmement important, il va répondre à un réel besoin. Il faut absolument faire connaître ce service. »

Membre du Conseil Territorial de Santé de l'Hérault

« Je continue à aller le voir plusieurs fois par semaine pour le faire sortir autour de l'établissement, mais je suis épuisée moralement et physiquement. Le manque d'humanité de la Direction de l'établissement m'effraie et me révolte. »

Proche d'un résident en EHPAD

*« J'en ai assez. Ça va durer encore ça ? On ne me dit rien. »
« Si c'est pour vivre comme ça...c'est pas la peine. »*

Résidente de 76 ans en EHPAD

« Mme A me téléphone régulièrement, me fait part de son ennui, de sa solitude, de sa triste résignation même le jour de son anniversaire en novembre dernier. »

« M. P. était très inquiet de ne pas savoir s'il pourrait sortir pour Noël. »

Bénévole en EHPAD et centres hospitaliers pour l'association
Visite aux Malades dans les Etablissements Hospitaliers (VMEH)

« Nous sommes rassurés de la mise en place de mesures permettant de renforcer la communication avec les familles pour les résidents et pour les établissements. (...) Nous soulignons et remercions cet effort. »

Directrice adjointe d'une maison de retraite

Renouer
le dialogue 

*Service
d'Accompagnement,
d'Écoute et
de Dialogue
Éthique
en Occitanie
(SAEDE)*

Contacts presse :

Agence Régionale de Santé Occitanie

vincent.drochon@ars.sante.fr - 06 31 55 11 77 / 04 67 07 20 57
sebastien.pageau@ars.sante.fr - 06 82 80 79 65 / 04 67 07 20 14
anne.cianfarani@ars.sante.fr - 07 60 37 01 19 / 05 34 30 25 39
@ARS_OC

Espace de réflexion Ethique Occitanie

espace-reflexion-ethique-occitanie@chu-toulouse.fr

France Assos Santé Occitanie

communicationFASOccitanie@france-assos-sante.org - 05 34 30 24 35