

## Le dialogue au sein des EHPAD

Une possibilité offerte de le rétablir, souvent du fait du Coronavirus, des tensions sont apparues entre les résidents, leurs familles et les personnels et gestionnaires d'EHPAD



Le dialogue au sein des EHPAD

Un service d'accompagnement et d'écoute est mis en place dans la région Occitanie pour les EHPAD. Il s'agit d'aider les familles et les professionnels à trouver un terrain d'entente parfois difficile pour protéger les personnes âgées tout en évitant l'isolement. L'objectif est d'impliquer davantage les usagers dans les mesures qui les concernent et notamment lors de la gestion de crise sanitaire COVID.

Une ligne téléphonique - le **0801 902 303** - est désormais à la disposition des résidents d'EHPAD, de leurs proches et des professionnels en Occitanie. **Le dispositif baptisé SAEDE (Service d'accompagnement d'écoute et de dialogue éthique)** doit permettre d'accompagner les familles et les établissements quand il y a rupture de dialogue.

Pas facile de trouver un juste milieu entre les mesures liées au Covid imposées dans les EHPAD et le besoin pour les familles et les résidents de continuer à se voir.

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 Éthique Occitanie et France Assos Santé Occitanie se sont organisés pour répondre concrètement aux difficultés rencontrées sur le terrain.

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).

**L'accompagnement est assuré par un binôme constitué d'un représentant de l'Espace de Réflexion Éthique Occitanie et d'un représentant d'utilisateur.**

Permanence téléphonique **0801 902 303** : lundi de 15 h à 17 h - mercredi de 15 h à 17 h - vendredi de 10 h à 12 h hors jours fériés

Mail : [saede.occitanie@gmail.com](mailto:saede.occitanie@gmail.com)

**Une initiative régionale pour répondre aux besoins des usagers, familles et professionnels des EHPAD**

- 1** Dans le contexte épidémique actuel et pour l'application des recommandations sanitaires
  - ↳ Répondre à une demande forte d'accompagnement face aux situations de rupture de dialogue entre les familles, les résidents et les établissements pour personnes âgées dépendantes
- 2** Dans le cadre de la démocratie sanitaire et à la suite des conclusions du « Ségur de la Santé »
  - ↳ Des usagers, familles et résidents davantage impliqués dans les mesures qui les concernent directement et notamment la mise en œuvre des mesures sanitaires en EHPAD

**0801 902 303**  
 lundi 15h-17h, mercredi 15h-17h, vendredi 10h-12h  
[saede.occitanie@gmail.com](mailto:saede.occitanie@gmail.com)  
 Un représentant de l'Espace de réflexion éthique et un représentant d'usager