Mis à jour le 17/03/2021

Type d'action Accompagnement personnalisé des usagers / Actions en ligne / Conventions et Partenariats / Permanences téléphoniques et physiques

Le promoteur de l'action

France Assos Santé Occitanie

Territoire Régional

Responsable Caroline Caussy (Coordinatrice Régionale)
Telephone 06.20.58.61.73
Courriel ccaussy@france-assos-sante.org
Site Internet https://occitanie.france-assos-sante.org/
Adresse 10 Chemin du Raisin, Toulouse 31200, France

Plus d'infos sur l'association

Objet de l'association Union Régionale des Associations Agréées du Système de Santé

Activités principales réalisées

Régional

Région Occitanie

Description de l'action	
Thématiques associées à votre action	Crise sanitaire Covid-19 / Démocratie en santé / Dépendance / Droits des malades / Fin de vie / Informations validées en santé / Précarité / Proches et aidants / Qualité de vie / Vieillissement / Violence
Lieu(x) où se déroule(nt) l'action	10 Chemin du Raisin, Toulouse, France
	18/12/2020
Quels sont vos objectifs par rapport à cette action ?	Offrir un service d'accompagnement et d'écoute et de dialogue éthique aux usagers, leurs familles et professionnels d'EHPAD.
Si votre action est terminée, avez-vous atteint vos objectifs ?	Oui
Si votre action est terminée, avez-vous atteint vos objectifs ?	Oui

Merci de développer votre réponse	Notre objectif principal étant de favoriser une écoute et un dialogue éthique dans des situations de dialogues rompus entre des parties, afin de maintenir le bien-être et la sécurité des usagers d'EHPAD et de leurs familles, dans un contexte de crise sanitaire impliquant des mesures sanitaires exceptionnelles et contraignantes, nous pouvons dire qu'au travers de nos indicateurs, nos objectifs sont pour le moment remplis.
Sexe	Femme, Homme, Troisième genre
Âges	65 à 80 ans, + de 80 ans
Lieux de vie	En maison de retraite
	Personnes malades, Personnes en situation de handicap, Proches de malades et/ou situation de handicap, Aidants de malades et/ou situation de handicap, Professionnels de santé, Bénévoles
	ligne téléphonique Campagne de communication Financement par action en valorisation du bénévolat.
Qui sont les financeurs ?	Ligne téléphonique et campagne de communication, financement par l'ARS; Financement par action en valorisation du bénévolat de la part des associations investies.
	Urbain, Périurbain, Rural
Une évaluation a t-elle été faite ou est-elle prévue ?	Oui
Procédés opératoires utilisés	Base de données
Un bilan est-il fait ou prévu ?	Oui

	Notre action n'est présentement pas terminée mais nous avons, par le biais de se service, pu placer une écoute éthique au coeur des échanges en rétablissant un dialogue qui semblait alors rompu entre l'usager, sa famille et les directions d'établissements. Au vue de certains signalements, nous avons pu alerter l'ARS de situation inappropriée dans des établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes. Ces interventions, et même l'écoute que nous espérons toujours bienveillante vont dans le sens de la démocratie en santé que nous souhaitons maintenir et garantir. La situation sanitaire faisant que notre action ne voit pas de terme actuellement et doit même certainement élargir son cadre initialement prévu, nous force à constater de l'utilité de se service et du système de "bouche à oreille" qu'elle a crée.
	3 astreintes téléphoniques / semaine
	Non
Utilisez-vous des outils pour soutenir votre action ?	Oui
Si oui, merci de préciser les outils utilisés	Des communiqués de presse ainsi que des flyers pour présenter le service ont été pilotés par le service Communication de l'ARS Occitanie et co-construit en inter-structure FAS/ERE/ARS.
Durée prévue	+ d'un an
	Oui
Plus précisément, cette action est menée :	Avec une ou plusieurs associations du réseau

Merci de les indiquer :	VMEH 34, ADMD Hérault JALMALV AFC 31 France Alzheimer (30-31) AFA François Aupetit Ouvert à toutes les associations souhaitant devenir bénévoles
Votre action a t-elle pu continuer pendant la crise sanitaire liée à la Covid-19 ?	Oui
	Oui
Merci de préciser de quelle manière (contacts téléphoniques, visio, ajustements divers) ?	Tous les contacts se font par mail ou bien par téléphone.
La participation des usagers est-elle une modalité intégrée dans votre action ?	Oui
Merci de préciser	La création de cette action émane d'une bénévole. En effet, lors d'une réunion avec l'ARS Occitanie, notre bénévole a parlé d'une semblable structure en Nouvelle Aquitaine portée uniquement par France Alzheimer Nouvelle Aquitaine et l'ERE Nouvelle Aquitaine qui semblait répondre à un réel besoin dans ce contexte sanitaire perturbé. C'est ainsi qu'une nouvelle réunion fut décidée à l'initiative de l'ARS pour convier FAS Occitanie, l'ERE Occitanie afin de discuter de la plus value pour l'Usager du système de santé de mettre en place SAEDE.
Y'a-t-il une dimension consacrée à l'empowerment dans votre action ?	Oui, il y a une dimension consacrée à l'empowerment
Merci de préciser	L'usager lui même résident d'un EHPAD peut solliciter SAEDE afin de discuter de la situation dans laquelle il se trouve, afin que SAEDE et ses écoutants puisse lui apporter une écoute bienveillante et les réponses nécessaires pour débloquer cette situation problème.

	Non
Quels sont les objectifs opérationnels ?	Placer une écoute éthique en santé au coeur des échanges en EHPAD. Faire de la démocratie en santé une priorité et tenir compte des retours d'expériences dans le cadre du Ségur sur l'implication des usagers dans les mesures qui les concernent dans la gestion de la crise Covid. Produire un accompagnement dans les cas de ruptures de dialogue entre les résidents eux-mêmes ou leur entourage et les directions d'EHPAD liées à l'application des recommandations sanitaires face au contexte épidémique.
	environ 50 personnes ont bénéficiés de l'écoute des bénévoles de SAEDE
Pathologies ou situations de santé à risque abordée(s)	Toutes pathologies et handicaps
Nombre de bénévoles impliqués dans l'action	7
Nombre de salariés impliqués dans l'action	2
Autres personnes impliquées dans l'action (précisez le nombre svp)	Représentants et bénévoles de l'Espace Régionale Ethique Occitanie (5), Représentants et salariés de la DUAJ ARS Occitanie (5)
	Régionale
Où votre action se déroule-t-elle ?	EHPAD
	Non
	Oui
	Oui
Merci de préciser le parcours de santé / de soins dans lequel s'inscrit l'action	Parcours personnes âgées
	Aucun contrat
Existe-t-il un comité de pilotage ?	Oui

Quelle est sa composition, le rythme des réunions, etc.?	Représentants de la direction de la DUAJ- ARS Occitanie Représentants de la présidence de l'Espace de Réflexion Ethique Occitanie (par son directeur et son vice-président du conseil d'orientation) Représentants de FAS Occitanie (par son Président Régional et une chargée de mission salariée). Point de synthèse et d'évolution du service avec l'ARS mensuellement.
Existe-t-il un comité technique ?	Non
	Non
Parmi ces outils, utilisez-vous des outils déjà validés ?	Oui
Merci de préciser les outils déjà validés	Outils de communication; outils techniques internes au service SAEDE.
Parmi ces outils, utilisez-vous des outils fournis par France Assos Santé ?	Non
Parmi ces outils, utilisez-vous des outils construits par vous ou votre association ?	Oui
Merci de préciser ces outils construits par vous ou votre association	Fiche de traçage des sollicitations; Fiche de bilan et de suivi/ situations traitées (ou en cours).
Parmi ces outils, utilisez-vous des outils de littératie en santé ?	Oui
Merci de préciser ces outils de littératie en santé	Nous nous servons des dernières recommandations sanitaires concernant la Covid (prévention, recommandations sur les visites et sorties dans les EHPAD....)
Vous pouvez nous transférer vos outils (documents, pdf, photos, vidéos, etc.)	J'accepte de transférer mon / mes outils
Méthode retenue	Interne (auto-évaluation réalisée par votre association)

	Nombre d'appels/ sollicitations mails reçus; Nombre d'appels/ sollicitations mails traités; Situations de la personne sollicitant le service (usager, famille, professionnel/ direction d'EHPAD) Situation géographique de la personne sollicitant le service Situation dans le cadre des missions du service (si hors cadre, cet indicateur pourra servir de base de discussion dans l'éventualité d'élargir les offres du service (ouverture vers le médico-social, ouverture vers le monde du handicap, vers une population plus jeune que celle des résidents en EHPAD).
Quels sont les indicateurs de processus utilisés ?	Deux bénévoles sont mobilisés par astreinte/semaine. Le même binôme sera donc présent sur toute la semaine. Le binôme est composé d'un écoutant dit de première ligne, c'est donc lui qui devra répondre aux appels et traiter les mails mais également remplir la fiche d'écoute. L'écoutant de deuxième ligne vient en renfort du premier écoutant, pour échanger avec lui sur la situation et discuter des suites à donner à la sollicitation. Les écoutants de SAEDE s'engagent à donner une réponse dans les 48h après sollicitation. Un suivi est assuré par le binôme ayant assuré l'astreinte.

Quels sont les indicateurs de structure utilisés ?	L'équipe de SAEDE est composée 5 bénévoles écoutantes de France Assos Santé Occitanie, de 3 écoutants bénévoles de l'Espace de Réflexion Ethique Occitanie. A ces écoutants, s'ajoutent les membres du "copil" de SAEDE : - Le président de FAS Occitanie participe aux astreintes d'écoute, - la chargée de mission a un rôle de coordination des écoutants (planification des astreintes tous les 3 mois, organisation des réunions, soutien technique des écoutants). - Le directeur de l'ERE Occitanie, participe aux astreintes d'écoute, - le vice président du conseil d'orientation participe aux astreintes également. - l'ARS représentés par les membres de la direction de la DUAJ ainsi que ses professionnels assurent un rôle logistique: ils fournissent le service de la ligne gratuite, ont organisés les communiqués de presse et réunions d'informations autour de SAEDE. Ont déployé les plaquettes et flyers de communication autour du service.
Quels sont les indicateurs de résultats utilisés ?	La fiche de suivi de l'appel nous permet de suivre les indicateurs de résultats et notamment par le biais de l'indicateur de son état (traité, en cours...)
Ce bilan a été remis...	Les deux
Si un bilan officiel a été remis, à qui l'a t-il été précisément ?	Nous faisons des points d'étape réguliers de manière inter- associative avec les bénévoles des associations de FAS Occitanie et de l'ERE. Mais également des points sur les actions en inter- structures avec les représentants de FAS Occitanie, de l'ERE et de l'ARS. Dans le cadre de nos Bureaux régionaux et des comités régionaux, le bilan est également fait auprès des élus et les associatifs.
	Oui
Merci de développer votre réponse	Le concept est déjà porté sur le territoire de la Nouvelle Aquitaine. La différence que nous faisons ici, et qu'il s'agit d' une action multi-associatives et multi structures car SAEDE est porté de manière tripartite entre FAS Occitanie, l'ARS et l'ERE.
Des outils de transférabilité ont-ils été prévus/utilisés ?	Non

Quels médias ont parlé de votre action ?	FR3 Occitanie Le site Capgeris, Lejournaltoulousain.fr Le site millavois