

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	Crise sanitaire Covid-19 / Démocratie en santé / Dépendance / Droits
action	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	Offrir un service d'accompagnement et d'écoute et de dialogue éthique
rapport à cette action?	aux usagers, leurs familles et professionnels d'EHPAD.
Si votre action est terminée,	Oui
avez-vous atteint vos objectifs?	
Si votre action est terminée,	Oui
avez-vous atteint vos objectifs?	



Merci de développer votre réponse substitue de discourse 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, Proches de malades et/ou situation de nandicap, Professionnels de santé, Bénévoles ligne téléphonique Campagne de communication Financement par action en valorisation du bénévolat. 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 ? Procédés opératoires utilisés Base de données Un bilan est-il fait ou prévu ? Oui		
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 ? Procédés opératoires utilisés Base de données	Merci de développer votre	Notre objectif principal étant de favoriser une écoute et un dialogue
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 Áges 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? Procédés opératoires utilisés Base de données	réponse	éthique dans des situations de dialogues rompus entre des parties, afin
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 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? I'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? Procédés opératoires utilisés Base de données		de maintenir le bien-être et la sécurité des usagers d'EHPAD et de leurs
travers de nos indicateurs, nos objectifs sont pour le moment remplis. Sexe Âges 65 à 80 ans, + de 80 ans Lieux de vie 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? Procédés opératoires utilisés Base de données		familles, dans un contexte de crise sanitaire impliquant des mesures
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? Procédés opératoires utilisés Base de données		sanitaires exceptionnelles et contraignantes, nous pouvons dire qu'au
Âges 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, Aidants de malades et/ou situation de handicap, Professionnels de santé, Bénévoles ligne téléphonique Campagne de communication Financement par action en valorisation du bénévolat. 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 ? Procédés opératoires utilisés Base de données		travers de nos indicateurs, nos objectifs sont pour le moment remplis.
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? Procédés opératoires utilisés Base de données	Sexe	Femme, Homme, Troisième genre
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? Procédés opératoires utilisés Base de données	Âges	65 à 80 ans, + de 80 ans
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? Procédés opératoires utilisés Base de données	Lieux de vie	En maison de retraite
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? Procédés opératoires utilisés Base de données		Personnes malades, Personnes en situation de handicap, Proches de
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? Procédés opératoires utilisés Base de données		malades et/ou situation de handicap, Aidants de malades et/ou situation
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? Procédés opératoires utilisés Base de données		de handicap, Professionnels de santé, Bénévoles
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 ? Procédés opératoires utilisés Base de données		ligne téléphonique
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 ? Procédés opératoires utilisés Base de données		Campagne de communication
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 ? Procédés opératoires utilisés Base de données		Financement par action en valorisation du bénévolat.
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 ? Procédés opératoires utilisés Base de données	Qui sont les financeurs?	Ligne téléphonique et campagne de communication, financement par
associations investies. Urbain, Périurbain, Rural Une évaluation a t-elle été faite ou est-elle prévue ? Procédés opératoires utilisés Base de données		l'ARS;
Urbain, Périurbain, Rural Une évaluation a t-elle été faite ou est-elle prévue ? Procédés opératoires utilisés Base de données		Financement par action en valorisation du bénévolat de la part des
Une évaluation a t-elle été faite ou est-elle prévue ? Procédés opératoires utilisés Base de données		associations investies.
ou est-elle prévue ? Procédés opératoires utilisés Base de données		Urbain, Périurbain, Rural
Procédés opératoires utilisés Base de données	Une évaluation a t-elle été faite	Oui
	ou est-elle prévue ?	
Un bilan est-il fait ou prévu ? 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	Oui
soutenir votre action ?	
	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
Duice pievue	Oui
Plus précisément cette action	Avec une ou plusieurs associations du réseau
est menée :	7.1700 and da pradicaro accociatione da recoda
est mende .	



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	Oui
pendant la crise sanitaire liée à	
la Covid-19?	
	Oui
Merci de préciser de quelle	Tous les contacts se font par mail ou bien par téléphone.
manière (contacts	
téléphoniques, visio,	
ajustements divers) ?	
La participation des usagers	Oui
est-elle une modalité intégrée	
dans votre action?	
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	Oui, il y a une dimension consacrée à l'empowerment
à l'empowerment dans votre	
action ?	
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	Placer une écoute éthique en santé au coeur des échanges en EHPAD.
opérationnels?	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	Toutes pathologies et handicaps
santé à risque abordée(s)	
Nombre de bénévoles impliqués	7
dans l'action	
Nombre de salariés impliqués	2
dans l'action	
Autres personnes impliquées	Représentants et bénévoles de l'Espace Régionale Ethique Occitanie
dans l'action (précisez le nombre	(5), Représentants et salariés de la DUAJ ARS Occitanie (5)
svp)	
	Régionale
Où votre action se déroule-t-elle	EHPAD
?	
	Non
	Oui
	Oui
Merci de préciser le parcours de	Parcours personnes âgées
santé / de soins dans lequel	
s'inscrit l'action	
	Aucun contrat
Existe-t-il un comité de pilotage	Oui
?	



Quelle est sa composition, le	Représentants de la direction de la DUAJ- ARS Occitanie
rythme des réunions, etc.?	
., 223 (34316, 340)	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	Oui
des outils déjà validés ?	
Merci de préciser les outils déjà	Outils de communication; outils techniques internes au service SAEDE.
validés	
Parmi ces outils, utilisez-vous	Non
des outils fournis par France	
Assos Santé ?	
Parmi ces outils, utilisez-vous	Oui
des outils construits par vous ou	
votre association?	
·	Fiche de traçage des sollicitations;
·	Fiche de bilan et de suivi/ situations traitées (ou en cours).
association	
Parmi ces outils, utilisez-vous	Oui
des outils de littératie en santé ?	
·	Nous nous servons des dernières recommandations sanitaires
littératie en santé	concernant la Covid (prévention, recommandations sur les visites et
Vous pouves some transfers	sorties dans les EHPAD)
·	J'accepte de transférer mon / mes outils
outils (documents, pdf, photos,	
vidéos, etc.)	
ivietnode 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).

processus utilisés?

Quels sont les indicateurs de 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.



	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
	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
	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	FR3 Occitanie
action?	Le site Capgeris,
	Lejournaltoulousain.fr
	Le site millavois