RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Liberté
Égalité
Fraternité

Agence Régionale de Santé Nouvelle Aquitaine

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

Bordeaux, le 5 novembre 2020

L'ARS Nouvelle-Aquitaine lance une cellule d'écoute et de dialogue éthique pour faciliter les échanges entre les établissements médico-sociaux et les familles

À l'issue de la première vague de l'épidémie, le retour progressif à la normale dans les ESMS a pu être source d'incompréhension, voire de conflits entre les familles et les équipes des établissements. L'application de certaines consignes sanitaires (limitation des visites, respect des gestes barrières, …) si elles se justifiaient par la gravité de la crise sanitaire, ont été parfois mal comprises et mal acceptées par les familles, notamment quand l'état psychologique de leurs proches se dégradait.
L'ARS Nouvelle-Aquitaine, soucieuse de concilier le respect des mesures sanitaires avec les droits fondamentaux des personnes, lance un nouveau dispositif : la cellule d'écoute et de dialogue éthique.

> La Cellule d'écoute et de dialogue éthique : un dispositif pour renouer le dialogue

Au regard des souffrances psychologiques et des questions éthiques qui ont pu se poser, la Cellule, animée par l'ARS Nouvelle-Aquitaine, l'Espace de réflexion éthique de Nouvelle Aquitaine (ERENA) et France Alzheimer doit faciliter **la recherche du consensus pour préserver le bien-être des résidents**, **répondre aux obligations sanitaires et conserver la relation de confiance** des équipes des établissements avec les familles.

La multitude des consignes, tout au long de la crise sanitaire, ont pu être sources d'anxiété pour les résidents ou leurs proches. Ils les ont parfois jugées contradictoires voire même disproportionnées. L'ARS a reçu des signalements de familles qui ne comprenaient pas l'application de certaines mesures qui bousculaient les conditions de vie des résidents, et il lui a semblé absolument nécessaire de mettre en place **un dispositif qui permette de renouer le dialogue**.

> Les modalités de saisie de la cellule d'écoute et de dialogue éthique

La cellule peut être saisie par les familles, les patients, les représentants des usagers, les professionnels des établissements quand des tensions surgissent, au sein de l'établissement. L'objectif est **d'écouter les différentes parties** qui peuvent verbaliser leurs souffrances et la manière dont elles ont vécu certaines situations, grâce à l'intervention de spécialistes de l'éthique.
A l'issue des échanges entre les différentes parties, **une solution à l'amiable doit être trouvée afin de concilier sécurité sanitaire et bien-être psychique des résidents** afin que chaque mesure mise en place soit mieux compatible avec la situation du résident et acceptée par les proches.

La cellule d'écoute et de dialogue éthique complète les dispositifs existants tels que les référents gestes-barrières en EHPAD et la plateforme sécurisée où les ESMS peuvent accéder à différents outils de communication, aux recueils actualisés de bonnes pratiques et aux fiches réflexes.

Le calendrier de mise en place de ce dispositif s'il coïncide avec le déclenchement du 2ème confinement, n'a pas de lien direct avec lui. En revanche, il confirme que l'ARS Nouvelle-Aquitaine souhaite **promouvoir les modes de conciliations constructives entre les familles et les établissements** afin de ne pas altérer la relation de confiance avec leurs directeurs.trices, très fortement mobilisés depuis le début de la crise.

La cellule d'écoute et de dialogue éthique peut être **saisie par téléphone au 05 49 44 40 18 ou par courriel erena.poitiers@chu-poitiers.fr après avoir réalisé une première démarche auprès de l'établissement.**

Contact presse ARS Nouvelle-Aquitaine
N° presse dédié Covid-19 : 06 65 24 84 60
ars-na-communication@ars.sante.fr