

Usagers

## Un dispositif pour désamorcer les conflits dans les ESMS est lancé en Nouvelle-Aquitaine

Publié le 30/10/20 - 10h09

En Nouvelle-Aquitaine, les partenaires du dispositif d'appui à l'épidémie de Covid-19 de l'ARS lancent une cellule d'écoute et de dialogue éthique. Cette cellule, à destination des familles et des établissements, vise à désamorcer les conflits et rétablir le dialogue parfois rompu à l'occasion de la difficile gestion de la crise sanitaire.



La gestion de la crise sanitaire peut être une source d'incompréhensions entre familles et établissement. (BSIP)

Avec le Covid-19, les restrictions de visites, les phénomènes de glissement et les accompagnements de fin de vie qui se complexifient, les tensions ont tendance à s'attiser entre les directions d'Ehpad, garantes de la sécurité sanitaire, et les familles qui ont du mal à supporter les conditions de vie imposées à leur proches et les visites contingentées. Une cellule d'écoute, coanimée par l'espace de réflexion éthique de Nouvelle-Aquitaine (Erena) et France Alzheimer, propose de renouer le dialogue et de trouver un consensus. Ce dispositif indépendant, mis en place sous l'égide de l'ARS Nouvelle-Aquitaine, est lancé fin octobre et pourrait être étendu au secteur handicap avec de nouveaux partenaires.

### Fruit d'une réflexion commune

Depuis le mois de mars, pour éclairer sa politique Covid-19 en établissements sociaux et médico-sociaux (ESMS), l'ARS Nouvelle-Aquitaine réunit un dispositif d'appui territorial d'accompagnement à la crise (Datac) comprenant notamment des experts de l'hygiène et de l'éthique et des représentants des usagers. C'est à l'intérieur de ce Datac qu'a émergé l'idée de la cellule d'écoute et de dialogue éthique coanimée aujourd'hui par l'Erena, qui gère directement la prise de contact, et France Alzheimer.

*"Nous avons été alertés sur des situations conflictuelles entre des familles et des établissements. Des situations souvent liées aux consignes sanitaires et à leur interprétation qui ne relevaient pas d'un signalement ou d'une intervention de notre part et qui auraient sûrement pu trouver une solution par une médiation tierce",* explique à Hospimedia Sophie Lafon, chef de projet maladies neurodégénératives à l'ARS Nouvelle-Aquitaine, aujourd'hui détachée en appui Covid. *"Le dispositif auquel nous*

*avons réfléchi collectivement n'est pas une médiation à proprement parler car il n'y a pas de dimension juridique. Il s'agit vraiment d'un espace d'écoute coanimé par un spécialiste de l'éthique et un représentant des usagers qui va tenter de trouver un consensus qui convienne à tout le monde dans le respect des règles sanitaires", poursuit-elle.*

## Un binôme pour apaiser les tensions

Coporteuse du projet avec le Pr Roger Gil de l'Erena, le Dr Geneviève Demoures, gériatre retraitée et présidente de France Alzheimer Dordogne, se souvient de l'intervention qu'elle a faite dans un Ehpad et qui l'a amenée à modéliser le dispositif : *"J'ai accompagné une adhérente qui était vent debout contre la directrice d'un Ehpad. Cette dernière refusait, pour des raisons sanitaires, qu'elle puisse toucher la main de sa mère alors que sans ce contact physique elle ne reconnaissait pas sa fille. Devant la directrice, j'ai aspergé de gel les mains de la mère et de la fille. Quand les deux mains se sont touchées, le regard de la mère s'est illuminé. La directrice l'a vu et m'a dit vous avez raison, comme ça il n'y a pas de risque."* Depuis, le contact est renoué dans tous les sens du terme.

*"Faute de dialogue, les situations se crispent et l'intervention d'un tiers bienveillant et bien informé peut suffire dans bon nombre de cas à trouver une forme de consensus",* ajoute Geneviève Demoures. La cellule peut être saisie par les familles et par les professionnels des Ehpad, voire des professionnels extérieurs (médecins, paramédicaux...) à chaque fois que surgissent des tensions en rapport avec la pandémie et concernant la conduite à tenir à l'égard des résidents. Il s'agit d'écouter les souffrances des familles, les interrogations des directions d'établissements et des équipes, les explications de tous les intervenants, afin de réfléchir ensemble, d'essayer de trouver une solution satisfaisante pour toutes les parties en prenant en compte la sécurité sanitaire et les risques psychiques des résidents. Chaque situation sera gérée par un binôme, composé d'un professionnel de l'éthique et d'un représentant des usagers, qui entendra chacun et proposera en visio ou par téléphone une réunion de consensus. Après chaque entretien, l'ARS sera destinataire d'un texte résumant les entretiens de façon anonymisée à des fins d'évaluation.

*"Ce dispositif ne se substitue pas à l'existant. C'est un outil de plus conçu pour aider les familles et les professionnels dans cette situation difficile. Nous le lançons aujourd'hui avec France Alzheimer mais nous aimerions également l'ouvrir au secteur handicap",* précise Sophie Lafon, qui lance un appel aux représentants des usagers du secteur. La cellule complète les outils nationaux et les outils régionaux à disposition des établissements comme les référents gestes-barrière des Ehpad (lire notre [article](#)) ou la plateforme sécurisée où les ESMS peuvent retrouver les doctrines, des outils de communication, des recueils de bonnes pratiques et autres outils qualité. Ils peuvent également y déposer leurs fiches réflexes et les outils qu'ils ont eux-même construits.

---

**Emmanuelle Deleplace**

---

Les informations publiées par Hospimedia sont réservées au seul usage de ses abonnés. Pour toute demande de droits de reproduction et de diffusion, contactez Hospimedia ([copyright@hospimedia.fr](mailto:copyright@hospimedia.fr)). Plus d'informations sur le copyright et le droit d'auteur appliqués aux contenus publiés par Hospimedia dans la rubrique [droits de reproduction](#).

### Pas encore abonné à HOSPIMEDIA ?

Testez gratuitement notre journal en vous rendant sur <http://www.hospimedia.fr>

### Votre structure est abonnée ?

Rapprochez-vous de votre référent ou contactez nous au 03 20 32 99 99 ou sur <http://www.hospimedia.fr/contact>