



AMÉLIORER LA QUALITÉ DES RELATIONS ENTRE LES FAMILLES ET LES PROFESSIONNELS

PRÉVENIR ET SAVOIR GÉRER LES CONFLITS ENTRE FAMILLES ET PROFESSIONNELS

AU DOMICILE ET EN ÉTABLISSEMENT

Information à destination des personnes âgées et des proches ayant recours à une demande d'aide de la FNAPAEF

Nous vous remercions de votre envoi nous signalant des dysfonctionnements dans l'EHPAD..... où est accueilli votre proche.

Votre témoignage ajouté à d'autres permettra à la FNAPAEF d'avoir des éléments concrets pour mener à bien sa mission qui est d'être une courroie de transmission entre d'une part le terrain des usagers, des aidants, des proches, mais encore des professionnels du soin et de l'accompagnement et d'autre part les élus et les responsables du dispositif public aux plans régionaux et national.

Les buts que notre fédération s'est fixée :

- Etre à l'écoute des vécus et des attentes des personnes âgées en perte d'autonomie et de leurs proches, que ces personnes soient à leur domicile ou en établissement. Et pouvoir ainsi être le plus concret possible pour porter leurs attentes auprès des instances décisionnaires.
- Participer à toute réflexion de nature prospective en vue du maintien de leur bien-être physique, mental et social, être force de proposition auprès de toutes les instances concernées.
- Exiger la mise en œuvre de moyens financiers et humains pour que l'accompagnement de nos aînés se fasse dans des conditions dignes et respectueuses. Dénoncer toutes formes d'abus, quel qu'en soient leurs auteurs et faire en ce domaine des communiqués de presse.
- Faciliter la compréhension des dispositifs réglementaires, notamment sur la loi 2002-2 et le fonctionnement du Conseil de la Vie Sociale, CVS et apporter à ses membres de l'information et de la formation.
- Communiquer via les médias, conférences et colloques.
- Aider à la création d'associations locales, départementales ou régionales. Coordonner et soutenir leurs actions.

Les membres de la FNAPAEF sont des bénévoles engagés dans un militantisme de progrès et de reconnaissance des droits des personnes âgées dans lequel chacun apporte ses compétences, son temps, ce qui demande une présence continue tant au niveau local que national pour que la parole que nous portons soit entendue et que les décisions qui seront prises puissent être modulées en fonction de nos apports nourris entre autre de vos témoignages. Cette place et l'écoute que nous souhaitons avoir auprès des décideurs sont essentielles.

Notre organisation actuelle ne nous permet pas de nous investir directement dans le traitement des plaintes lors de dysfonctionnements aussi importants soient-ils, d'une part et d'autre part, nous ne sommes pas habilités pour agir en lieu et place des dispositifs mis en place au niveau local et départemental.

Nous ne sommes pas habilités non plus pour agir en votre nom et place pour faire valoir vos droits.

Nous pouvons par contre vous indiquer la marche à suivre lorsque vous souhaitez signaler et faire cesser tous dysfonctionnements que vous avez constatés. La loi rappelle à chaque citoyen son obligation de signalement.

Il vous revient d'étayer vos dires en apportant la preuve de vos constats. Lorsque vous adresserez un courrier à ces instances, nous vous conseillons de fournir des détails circonstanciés et dans la mesure du possible des témoignages d'autres personnes que vous.

Qui saisir ?

- La cellule écoute et vigilance (CEV) de votre Conseil Départemental
- Le 3977 écoute nationale ou l'association ALMA de votre département qui sera votre conseil et vous aidera dans vos démarches.
- La personne qualifiée désignée par votre conseil départemental et votre ARS pour gérer les conflits et assurer un rôle de médiateur.
- L'Agence Régionale de Santé (ARS) de votre département qui diligentera une visite de l'établissement avec le Conseil Départemental.

- Lors de danger grave et imminent téléphonez au procureur de la république du tribunal d'instance de votre département et faite suivre un courrier en recommandé avec accusé de réception.

Sans réponse de ces instances vous pourrez saisir le défenseur des droits qui les interpellera et demandera les conclusions de leur enquête.

En dernier recours vous avez tout loisir d'interpeller le ministère de la santé, ainsi que la presse.

De notre côté soyez assuré que votre témoignage ne restera pas vain, nous en avons besoin pour défendre la cause des personnes âgées vulnérables.

Le conseil d'administration de la FNAPAEF, le 10 juin 2017