

Prendre des nouvelles



Ce guide a été élaboré pour répondre aux besoins apparus pendant la période du confinement liée au COVID 19. Dans cette période, bénévoles, travailleurs sociaux ... ou citoyens vous vous êtes mobilisés pour prendre des nouvelles, au téléphone ou dans le cadre d'une relation directe et assurer un lien avec des personnes isolées, âgées. Il peut également être utilisé dans toutes autres situations pour prendre contact ou ne pas rompre des liens avec des personnes isolées et/ou fragiles.

Vous n'êtes pas des professionnels de l'accompagnement. Cet outil est un guide pour vous soutenir. Il est fait pour faciliter la rencontre et vous proposer des exemples de questions pour faciliter la discussion.

Ce guide est fait pour vous aider mais le mieux est de l'avoir lu pour s'en inspirer et de trouver votre façon à vous de vous exprimer.

L'important est de créer, entretenir un lien de confiance. Il sera toujours temps de rappeler ou de faire rappeler, selon les situations.

Comment se présenter et créer un climat de confiance ?

Prenez des nouvelles en essayant de poser des questions ouvertes, auxquelles la personne répond par des détails et pas par oui ou non. Par exemple "comment vous sentez-vous ?" ou "comment cela se passe pour vous" plutôt que "vous allez bien ?".

Lors du premier contact, si vous vous adressez à quelqu'un que vous ne connaissez pas, présentez-vous et expliquez que vous appelez pour « prendre des nouvelles ».

- Au téléphone : Pensez à sourire. Le sourire s'entend au téléphone !
- En porte à porte : Soyez avenant pour créer un sentiment de confiance !

3 thèmes pour organiser votre discussion

Comment se sent la personne ?

A-t-elle des contacts avec son entourage ?

« Comment s'est passée votre journée ? »

Plutôt que « Votre journée était-elle bonne ? » ou « Ça va ? »

Il est important aussi d'explorer les liens que la personne a ou n'a pas : A qui avez-vous parlé aujourd'hui ? Avec qui êtes-vous en contact ? (amis, famille, voisins...) Qui peut vous aider en ce moment ? Laissez du temps à la personne pour parler. Essayez de comprendre ce qu'elle ressent : est-elle contente de vous entendre ou de vous voir ? Est-elle agacée, angoissée ? N'hésitez pas à reprendre les réponses qu'on vous donne pour vous assurer que vous avez bien compris ses propos : « Alors, si je comprends bien, vous dites que... »

Si vous sentez que cela est nécessaire voici quelques numéros utiles que vous pouvez partager :

Évaluer la situation de lien social de la personne :

"Avez-vous parlé à quelqu'un aujourd'hui ?"

"Avec qui êtes-vous en contact (famille, amis) ?"

0800 858 858
Croix-Rouge
écoute

pour toute personne ressentant le besoin de parler, quels que soient son âge ou sa situation.
De 10h à 22h en semaine
De 12h à 18h le week-end.
Associations de proximité

S.O.S
Amitié

09 72 39 40 50

L'organisation de la vie quotidienne

« Comment faites-vous pour faire vos courses ? »
Plutôt que « Vous avez de quoi manger ? »

Comment vous organisez-vous pour faire vos courses ?

Avez-vous accès aux commerces ?

Avez-vous suffisamment de médicaments ?

Avez-vous quelqu'un pour vous accompagner chez le médecin ou le pharmacien si besoin ?

Introduisez la question du numérique tant en terme de savoir-faire mais aussi d'accès (coût, réseau....) : « Le téléphone, internet c'est facile pour vous ? C'est possible pour vous ? »

IMPORTANT :

Pensez bien à demander si la personne ne manque de rien : de nourriture mais aussi de produits d'hygiène

Contactez votre médecin traitant si vous en avez un.

Sinon appelez le
0800 130 000

Pensez à vérifier que la personne a tous les produits nécessaires pour se protéger : Avez-vous ce qu'il vous faut pour vous laver les mains (savon solide ou liquide ou gel hydroalcoolique) ? Avez-vous pu vous procurer des masques ?

Si besoin rappelez comment faire pour éviter d'être contaminé par le CORONAVIRUS

Préférez :
« Avez-vous pensé à ? »
Plutôt que « vous devriez faire »

La santé

« Comment vous sentez vous ? »
Plutôt que « Etes-vous malade ? »

Pensez à vérifier si les personnes ont d'autres problèmes de santé que le Covid et éventuellement rappelez que l'on peut toujours consulter son médecin pour autre chose que le Covid.

Si la personne a besoin de plus d'information sur le COVID :

Symptômes Covid : Toux, maux de tête, nez qui coule, toux sèche, mal de gorge, fièvre, difficultés respiratoires, douleurs thoraciques, essoufflement, perte de goût, de l'odorat.

Si la personne parle de symptômes, même si cela ne semble pas grave rappelez que les médicaments tels que Nurofen, Ibuprofen, Nifluril sont interdits sans avis médical.

Rappelez les numéros utiles et encouragez la personne à appeler son médecin traitant en cas de besoin.

IMPORTANT : Vérifiez que la personne connaît le numéro à composer en cas d'urgence (le 15)

Après la rencontre ou le contact téléphonique

Prenez quelques notes, juste après l'appel ou la rencontre.

Peut-être que la personne avec qui vous avez discuté a besoin d'aide.

Si vous pouvez l'aider, il est essentiel de respecter votre promesse. Vous pouvez aussi passer le relais à un professionnel : médecin, travailleur social ou à une association que vous connaissez.

Des entretiens peuvent vous questionner, ou vous déstabiliser.

Prenez aussi soin de vous !

Il est important de pouvoir en parler avec d'autres, prévoir des temps de discussion avec quelqu'un de votre entourage.