

Script d'appel téléphonique Crise Coronavirus

Vous êtes bénévole et participez à la prise de contact auprès de personnes isolées et nous vous en remercions. Par votre engagement, vous réalisez une rupture dans l'isolement de ces personnes. Dans le contexte de confinement dû à la pandémie, nous vous proposons ce script d'appel pour vous accompagner dans votre contact téléphonique. Ceci n'est qu'une proposition, vous pouvez vous en inspirer. Merci pour votre implication.

=====

Date de l'appel :

Prénom, nom de la personne contactée :

Prénom, nom du bénévole :

=====

Bonjour *Madame, Monsieur NOM*,

Je suis *prénom Nom de l'association + Nom*

- J'espère que je ne vous dérange pas ? Je me permets de vous contacter pour prendre de vos nouvelles, comment allez-vous ?
- Avez-vous des nouvelles de vos proches ? Ils vous appellent régulièrement ?
 - *Si petits-enfants* : pas trop difficile pour vos petits-enfants ce confinement ? Ils doivent regarder la télé ou lire ?

Important : Inciter la personne à maintenir un lien avec ses connaissances, par téléphone ou par message.

- Et vous, comment occupez-vous vos journées ?
 - Regardez-vous la télévision ?
 - Aimez-vous lire ? Vous êtes peut-être abonné(e) à une revue, un quotidien ?
 - Pratiquez-vous une activité manuelle (tricot, broderie, bricolage...) ?
- Avez-vous un animal ?

Un véritable réseau au service des autres

- **Si oui** : pas trop de problème pour les sorties ?

- Si la personne a un jardin :
 - Profitez-vous du beau temps pour aller dans votre jardin ? Beaucoup disent que leur jardin n'a jamais été aussi propre. On sent que le printemps approche, les fleurs commencent à égayer le jardin !

 - Jardinez-vous un peu ?

 - Qu'est-ce que vous allez planter prochainement ?

- Sortez-vous pour aller faire quelques courses ?
 - **Si oui**
 - N'oubliez pas de prendre votre attestation de déplacement et votre carte d'identité, en cas de contrôle.

 - Soyez prudent(e) tout de même, respectez les distances imposées dans les commerces. Évitez au maximum de sortir afin de limiter les risques.

 - En rentrant chez vous, lavez-vous bien les mains. Le fait d'aller à l'extérieur, toucher les poignées de portes... est facteur de transmission.

 - **Si non**
 - Avez-vous un proche ou un voisin qui vous aide ?

 - Avez-vous un besoin particulier ?

 - **Si la personne prend des médicaments** : avez-vous suffisamment de médicaments pour bien suivre votre traitement ?

- Cuisinez-vous un peu ? Vous savez que manger et s'hydrater est important pour votre santé.
 - Qu'avez-vous mangé *dernier (repas)* ?

Un véritable réseau au service des autres

- Vous êtes certain(e) ne pas avoir besoin de courses ? Vous avez suffisamment pour les prochains jours ?
- Dormez-vous bien ?
- Qui pouvez-vous appeler si vous êtes malade ?

Je suis ravi(e) **Madame, Monsieur NOM** d'avoir pu échanger avec vous et vous remercie pour votre accueil. Je me permettrai de vous recontacter dans les prochains jours pour prendre à nouveau de vos nouvelles.

Je vous souhaite une très bonne journée, à bientôt.

Suggestion : si la personne a une adresse mail, envoyez un message de confirmation d'appel et de remerciements.

Synthèse de l'appel

	Oui	Non	Remarque(e)s
La personne est-elle en contact avec des proches régulièrement ?			
La personne respecte-t-elle le confinement ?			
Avez-vous détecté un besoin particulier ?			
La personne semble-t-elle s'alimenter ?			
Avez-vous détecté un risque au niveau des médicaments ?			
Y a-t-il nécessité de transmettre à un médecin, Mairie... ?			

Les bons réflexes

Se laver très régulièrement les mains
Tousser ou éternuer dans son coude
Utiliser un mouchoir à usage unique et le jeter
En cas de fièvre ou sensation de fièvre, toux, difficultés à respirer

Un véritable réseau au service des autres

- Contactez votre médecin traitant, sans pour autant se rendre directement à son cabinet, ni aux urgences de l'hôpital,
- Contacter rapidement le SAMU centre 15,
- Eviter tout contact avec son entourage,

Problème dentaire : le chirurgien-dentiste traitant assure une permanence et orientera vers le dispositif d'urgence

Portage des repas : Voir dispositifs locaux, Mairie, commerces....

Pharmacies : certaines pharmacies peuvent assurer la livraison des médicaments

Aide à domicile momentanée Agirc-Arrco : **0810 360 560** info complémentaire vous sera prochainement envoyée

Assistance psychologue ou médecin : **cellules locales**

Solitude Ecoute **0 800 47 47 88** (gratuit) de 15h00 à 20h00 tous les jours

Conseil de Carla (psychologue) : je propose d'insister sur le fait que "L'essentiel est de laisser parler la personne", afin d'offrir la possibilité aux bénévoles, en plus du script proposé, de privilégier un espace de parole à la personne appelée pour qu'elle puisse évoquer d'autres sujets si elle en ressent le besoin.