



La communication et la relation d'aide auprès des personnes en perte d'autonomie vivant à domicile (Cellule d'appels et d'écoute)

Le nombre de personnes isolées s'accroît chaque année. En 2021, l'étude, réalisée par les Petits Frères des Pauvres, montre une aggravation alarmante de la situation d'isolement des aînés. Plus 530 000 personnes âgées de 60 ans et plus sont en situation de mort sociale contre 300 000 en 2017. Ce qui représente l'équivalent d'une ville comme Lyon. Le nombre d'aînés isolés des cercles familiaux et amicaux a plus que doublé (+ 122 %), passant de 900 000 en 2017 à 2 millions en 2021.

Lutter contre l'isolement de nos aînés est une priorité pour prévenir la perte de l'autonomie, les troubles dépressifs et les risques suicidaires. Les centres d'appels sortant sont un outil efficace pour rester en contact avec les personnes les plus isolées et encourager les mises en liens avec les associations, le voisinage et l'environnement au sens large.

Prérequis :

- Être salariés de la cellule d'écoute

Public :

- Tous les personnels de la cellule d'écoute

Objectif :

- Mettre en place les conditions optimales d'un accompagnement téléphonique.
- Etablir un contact téléphonique de qualité et régulier avec les personnes isolées
- Créer une relation sécurisante et de confiance
- Identifier les solutions adaptées et personnalisées pour renforcer les liens et sortir des situations d'isolement
- Identifier les situations à risque (Isolement, solitude, dépression, anxiété majorée, risque suicidaire etc.)
- Mettre en œuvre un plan d'accompagnement en s'appuyant sur le réseau de proximité
- Proposer la participation à des actions collectives de prévention et d'accompagnement
- Organiser la meilleure qualité de vie possible à domicile
- Formaliser le suivi
- Savoir prendre soin de soi et connaître ses limites

Date de mise à jour : 10/12/2023

Moyens pédagogiques :

- Un ordinateur et un vidéoprojecteur pour la projection de diaporama et de vidéos
- Mise à disposition d'une salle adaptée au nombre de stagiaires

Moyens pour suivre l'exécution de l'action :

- Une feuille de présence remise par le formateur est signée par chaque stagiaire par demi-journée

Moyens pour apprécier les résultats :

- A l'issue de la formation, un contrôle écrit et oral des acquis est réalisé par le formateur et la liste des actions prioritaires à conduire est dressée.
- A l'issue de la formation, le stagiaire remplit le questionnaire de satisfaction de la formation

Méthode :

- Jeux de rôles, mises en situation
- Analyse de situation
- Outils théoriques et ludiques pour la mise en œuvre

Durée :

- 3 jours (21h00) sur site

Formateur :

- Delphine Dupré-Lévêque, Docteure en anthropologie, gérontologue
- Anne-Julie Vaillant-Ciszewicz, docteure en psychologie ou Kiara Chegay, psychologue spécialisée en gérontologie

Date de mise à jour : 10/12/2023

Contenu :

- Connaître et mieux repérer les principaux symptômes de solitude, d'isolement et de la dépression, de l'anxiété légère à sévère
- Identification des risques suicidaires,
- Connaître les facteurs de risques psychologiques chez le sujet âgé
- Identifier les réseaux de proximité
- Expliciter les bienfaits de mettre en place un groupe éthique mensuel et partage des pratiques
- Mettre à disposition un outil d'aide à l'échange téléphonique
- Disposer un outil type « Projet personnalisé » pour chaque personne accompagnée
- Les outils de suivi
- Les entretiens non directifs
- Connaître les outils pour prendre soin de soi et les limites (approche émotionnelle)

Méthodologie :

- Approche théorique
- Mises en situation
- Appropriation des outils
- Connaissance de l'environnement

Nombre de participants :

- 15 participants maximum

Lieu :

- Sur place au sein de la structure

Contact et Modalité d'accès :

Pour toutes informations ou inscription contacter nous :

- par mail : ilex.fc@gmail.com
- par téléphone : + 33 6 75 17 47 84

Un projet, une suggestion, une réclamation ? N'hésitez pas à nous contacter, nous vous répondons sous 24-48h.

Date de mise à jour : 10/12/2023

Délai d'accès :

- Lors de votre inscription, nous convenons ensemble la date de votre session de formation en fonction de vos disponibilités et de celles de nos formateurs (minimum de 15 jours à compter de la signature de la convention.)

Tarifs :

- A partir de 100 € par jour et par stagiaire

Accessibilité :

- Nos formations sont accessibles aux personnes en situation de handicap. En amont de la formation, nous définissons ensemble comment vous proposer le parcours le plus adapté.

Date de mise à jour : 10/12/2023