

## Protocole sanitaire pour les visites à domicile Monalisa

Document réalisé le 05 octobre 2020

### 1. Le contexte : COVID-19

#### **Le virus de la COVID-19 est toujours présent. Il Faut rester vigilant !**

Le Centre Social Rural de Froissy-Crèvecoeur a renforcé (pendant le confinement) les appels téléphoniques de convivialité afin de garder un lien avec les seniors isolés.

En post COVID et notamment cet été nous avons mis en place **les visites port'âge de sourire** afin de renouer un lien présentiel en gardant les appels téléphoniques de convivialité. Ces visites ont été agrémenté pour certaines de la présence d'un artiste guitariste qui a été fortement apprécié des seniors.

#### **Le virus est toujours présent et les seniors ont toujours besoin de nous.**

Avec l'arrivée du mauvais temps (automne et hiver), il nous semble non approprié de demander aux seniors de sortir à leur porte pour partager un moment de convivialité. Le froid, le vent la pluie ne sont pas des conditions favorables pour mettre en place les visites port'âge de sourire.

De plus certains des seniors souhaitent vraiment avoir des visites à leur domicile et les bénévoles sont d'accord pour les remettre en place.

C'est pourquoi lors de la réunion des bénévoles Monalisa du 24 septembre dernier, nous avons opté pour l'adaptation de ces visites, sous l'accord de Mme Sorel, chargée de la coordination Monalisa sur le Département de l'Oise. Mme Sorel est en accord avec les souhaits demandés (à savoir remise en place des visites au domicile des seniors)

Afin que tout le monde ait la même procédure sanitaire, nous mettons en place ce document de protocole sanitaire.

## 2. Les gestes barrières à respecter

### CORONAVIRUS

Ce qu'il faut savoir

LES  
INFORMATIONS  
UTILILES



**0 800 130 000** (appel gratuit)

[gouvernement.fr/info-coronavirus](https://gouvernement.fr/info-coronavirus)

#### COMMENT SE PROTÉGER ET PROTÉGER LES AUTRES ?

- Lavez-vous très régulièrement les mains
- Toussez ou éternuez dans votre coude ou dans un mouchoir
- Utilisez un mouchoir à usage unique et jetez-le
- Saluez sans se serrer la main, évitez les embrassades

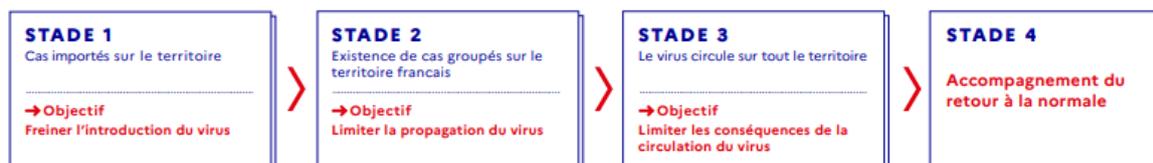
#### COMMENT SE TRANSMET LE CORONAVIRUS ? (09/03/2020)

- Par la projection de gouttelettes
- Face à face pendant au moins 15 minutes

#### QUELS SONT LES SIGNES ?

- Fièvre
- Fatigue
- Toux et maux de gorge
- Gêne respiratoire
- Maux de tête
- Courbatures

#### PLAN DE PRÉVENTION ET DE GESTION DES RISQUES



- Nettoyer vos mains au gel hydro alcoolique avant et après les visites
- Port du masque obligatoire
- Eviter la manipulation d'objets chez le senior (vaisselle, jeux de société)
- Respecter la distanciation sociale d'un mètre entre chaque personne.
- Pas plus de 2 personnes maximum chez le senior lors de la visite

#### IMPORTANT

En cas de symptôme (toux, rhume, maux de gorges et ou de tête) le bénévole s'engage à tenir informer le Centre Social et de prendre rendez-vous chez son médecin traitant.

Attention : Le bénévole stoppera les visites le temps d'avoir le diagnostic du médecin. Si celui-ci s'avère positif à la COVID-19, la suspension des visites sera prolongée de 2 semaines avec l'accord du médecin pour la reprise de celles-ci.

### 3. La visite : Quelle posture d'écoute ?

Des situations différentes peuvent se présenter à vous:

- les personnes qui sont dans le déni ("Ce coronavirus c'est une mascarade !")
- les personnes qui sont sur-angoissés ("C'est horrible... on va tous mourir !")
- les personnes qui sont terriblement angoissées par "l'enfermement" et la rupture des liens et visites (plus que par la maladie)
- les personnes qui ont vécu les privations
- les personnes tranquilles qui vont bien

C'est un moment difficile où les émotions donnent lieu à des comportements imprévisibles et souvent incontrôlables de part et d'autre : plus que jamais, le bénévole ne sait pas dans quel état est la personne et va devoir l'écouter pour adapter sa posture : Se taire pour mieux écouter, et éviter de poser de multiples questions.

#### **L'essentiel est de laisser parler la personne.**

Le but est double

- **Maintenir un lien** : échanger, écouter, apporter de la chaleur humaine sans jugement. Par votre visite la personne va se sentir exister aux yeux des autres et le fait d'être écoutée sera **rassurant** pour les personnes qui sont inquiètes et reconfortant pour toutes.... car toutes ne sont pas forcément inquiètes : elles peuvent ressentir des sensations et émotions différentes que vous allez accueillir et laisser s'exprimer. Ce lien étant créé, la confiance s'installe et la personne n'hésitera pas, en cas de besoin, à appeler les numéros mis à disposition (bénévoles, associations...).
- **Sécuriser** : au cours de la conversation vérifier quelques points (cf liste ci-dessous) pour ) recueillir les besoins le cas échéant.

### 4. Avant d'arriver chez le bénéficiaire :

- Vérifié que vous avez bien votre kit sanitaire avec vous (masques, manugel, lingettes désinfectantes)
- Vérifiez que vous êtes prêt à réaliser cette démarche.
- Vérifiez que vous même n'êtes **pas submergé par l'angoisse**, dans le cas contraire **passer le relais** à une autre personne quand c'est possible.
- **Chassez vos a-priori et vos jugements** ("il est inconscient", "il en fait trop", "il ne faut pas en faire une psychose", "il regarde trop la télé", "il devrait faire ceci" ou "cela" ...)
- **Réfléchissez à la façon dont vous allez vous présenter.**

## Au moment de la visite :

- **Vous vous présentez** Selon que vous connaissez la personne ou pas, deux cas de figure :
  - ★ **Vous connaissez déjà la personne ?** Restez le plus possible fidèle aux “habitudes” qui se sont instaurées au cours des rencontres (sujets de discussions abordés, rituels...)
  - ★ **Vous ne connaissez pas la personne ?** Soignez votre présentation pour que la personne ne vous confonde pas avec du démarchage (“Je fais partie de la Mairie/ de l’association....”; “Je viens prendre de vos nouvelles....”).
- Vous présentez **la raison de votre visite** : “Je viens pour passer un moment avec vous, prendre des nouvelles “ (éviter : “Je viens pour le coronavirus, savoir si vous avez entendu les consignes !”)
- **Vous laissez à la personne le temps de répondre.** Vous la laissez parler et vous lui dites votre compréhension vis à vis de son angoisse éventuelle (évitez de faire part de vos propres angoisses, ne pas faire de pronostic sur l’avenir, éviter les “c’est pas grave” ou “ça va aller” alors qu’elle cherche à se libérer de ses peurs - dites-lui plutôt : “je comprends que cela soit difficile”).

Au contraire, si elle n’a pas peur du tout, c’est par la discussion que vous en apprendrez plus sur sa conduite vis à vis des risques

- **Eviter la posture de l’enquêteur.** Si elle ne parle pas spontanément de ses besoins plus matériels de la vie quotidienne, vous allez peu à peu les évoquer avec elle (cf “points vitaux à vérifier”)
- **Pas d’injonction, de leçon, de menace.** Eviter : “Si vous sortez vous allez être malade, c’est dangereux....”  
Dites plutôt : “Je compte sur vous pour....” “Vous êtes bien d’accord, c’est préférable de :...”
- **Privilégiez une réelle écoute** (ne pas banaliser les dires de la personne, laisser la personne actrice et maître de ses décisions)
- **Maintenir le lien dans la durée** : « si vous le souhaitez je reviens vous voir dans x jours »
- **Respecter l’engagement bénévole pris** : “on fait ce qu’on a dit à la personne sinon on relaie à quelqu’un d’autre.”

## 5. Points essentiels qui méritent d'être vérifiés au cours de la conversation

La posture d'écoute n'est pas une série de questions à poser mais c'est bien au cours de la conversation qu'il faudra être attentif aux points suivants :

### Les besoins vitaux :

- La nourriture : a-t-elle accès? se fait-elle à manger ?
- Les courses: fait-elle ou a-t-elle quelqu'un pour faire les courses ? A-t-elle accès aux commerces ?

### L'accès aux soins :

- A-t-elle un médecin traitant ? A-t-elle un numéro à appeler en cas d'urgence ?
- A-t-elle quelqu'un sur qui compter pour l'accompagner en cas de besoin chez le pharmacien, ou chez le médecin ?

### Le moral :

- soyez vigilant au fil de la conversation sur l'état du moral de la personne

### Le maintien des liens :

- Une fois que la personne a pu exprimer ses angoisses, n'hésitez pas à élargir les discussions (souvenirs, familles, moments partagés...)

## 6. Que faire si vous êtes témoins d'une situation exigeant une intervention ?

- **Ne pas agir seul.**
- Contacter votre structure porteuse qui prendra les mesures et vous donnera la marche à suivre au cas par cas.
- Si urgence : contacter le SAMU (15) ainsi que le Centre Social Rural de Froissy-Crèvecoeur

## 7. Les situations probables:

***La personne me signale qu'elle a besoin de courses ou de médicaments (qu'elle a l'habitude de prendre).***

Je l'oriente vers BIPPOP.

Je lui donne l'adresse mail : [csr.fc.bipop@gmail.com](mailto:csr.fc.bipop@gmail.com) ainsi que le numéro du standard du Centre Social Rural de Froissy- Crèvecœur : 03.44.80.81.58

***La personne souhaite que je retire mon masque car elle ne me voit pas ou ne comprend pas ce que je dis.***

Je lui explique que je ne peux pas, qu'il nous faut respecter **TRÈS rigoureusement les gestes barrières pour le bien de tous** (personne visitée et moi-même).

J'en profite pour lui rappeler ces gestes : distanciation, lavage de mains réguliers (ou manugel), port du masque.

**NB** : Si le senior n'a pas de masque, le Centre Social Rural de Froissy-Crèvecœur peut en fournir en tissus, créés par des bénévoles.

## 8. Mon kit sanitaire

Le Centre Social vous remettra un kit sanitaire afin que vous puissiez assurer les visites dans les meilleures conditions.

Mon kit sanitaire comprend :

2 masques (utilisable pendant 4H00 et lavable à 60° en machine).

1 spray manugel.

1 procédure d'accompagnement aux visites.

Date & signature

Fait en 2 exemplaires