



Comment favoriser la socialisation à distance entre l'utilisateur et ses proches en période de pandémie

Aide-mémoire

Mise en contexte

Dans le but de protéger les usagers les plus vulnérables ainsi que les employés du réseau de la santé et des services sociaux, les visites des proches dans les hôpitaux, les CHSLD, les ressources intermédiaires, les ressources de type familial visées et les résidences privées pour aînés sont interdites en période de pandémie. Pour la clientèle en soins palliatifs, l'interdiction s'applique également. Pour en connaître les modalités particulières, vous référer à votre programme-services.

Par conséquent, l'utilisateur peut se sentir délaissé, seul et anxieux en cette période. Les proches peuvent ressentir de l'impuissance et un vide en raison de la modification de leur rôle de proche aidant, de l'incompréhension face à l'interdiction de contact ainsi que de l'anxiété relative à ce que vit leur proche et concernant la pandémie.

Stratégies d'intervention et de socialisation à distance

- Accueillir l'utilisateur et ses proches;
- Être empathique et démontrer de la compassion face au vécu relatif à la pandémie;
- Faire de l'écoute active, c'est-à-dire utiliser le questionnement et la reformulation afin de s'assurer que l'on a compris au mieux le message et le leur démontrer¹;
- Reconnaître que les mesures d'isolement ont des impacts importants sur la santé physique et mentale;
- Évaluer les besoins de l'utilisateur en lien avec l'isolement;
- Évaluer les besoins de soutien des proches en lien avec l'isolement;
 - Référer le proche vers une ressource spécialisée au besoin;
- Aider l'utilisateur ou ses proches à mieux comprendre l'origine d'un sentiment de culpabilité à l'aide de questions exploratoires:
 - *De quoi est-ce que je me sens coupable?*
 - *Pourquoi est-ce que je me sens coupable?*
 - *Que dois-je faire pour ne plus me sentir coupable ? Et est-ce réaliste?*
 - *Quelles sont mes autres options?*
 - *Comment transformer ma culpabilité en responsabilité?*²
- Proposer des modalités à mettre en place entre l'utilisateur et ses proches pour maintenir la relation dans un contexte de pandémie. Ces propositions doivent être convenues avec l'utilisateur, ses proches et le milieu de soins et services;
- Offrir aux proches, si cela est possible, un suivi téléphonique planifié et plus fréquent pour lui transmettre de l'information.

Suggestions de modalités possibles pour maintenir le lien entre la personne et ses proches

- Appels téléphoniques planifiés;
- Échange de lettres, photos, dessins, cadre numérique, objet représentatif (attention respecter les règles d'hygiène);
- Rencontre virtuelle par tablette, si possible.

¹ Technique d'entrevue mise au point par Carl Rogers

² Site de « L'Appui pour les proches aidants d'aînés », Estrie

Outils disponibles et services de consultation téléphoniques (peuvent être transmis aux proches)

- Brochure « MALADIE À CORONAVIRUS COVID-19. Je suis en deuil d'une ou de personnes chères en raison de la pandémie », MSSS, 2 pages, 2020;
- En ligne, « Stress, anxiété et déprime associés à la maladie à coronavirus COVID-19 », MSSS, 2020
- Info-social 811
- Ligne Coronavirus 1-877-644-4545

