

Dispositif de rappel et d'écoute pour lutter contre l'isolement social

Objectif

Lutter contre l'isolement, soutenir par une écoute les personnes qui manifestent des angoisses, un mal être :

→ en rappelant périodiquement des personnes préalablement inscrites dans le dispositif

Organisation

- Personnes accompagnées par le CCAS : 2 modalités
 - ⇒ Chaque accompagnateur social organise un appel téléphonique systématique auprès des personnes identifiées en risque d'isolement social ou de mal être important
 - ⇒ Parmi les autres personnes accompagnées, l'accompagnateur social, à l'occasion de ses contacts et en fonction de l'évaluation du risque d'isolement social ou de mal être, propose à la personne de s'inscrire sur une liste pour être rappelée périodiquement (environ une fois par semaine, en fonction du besoin)
- Personnes non accompagnées par le CCAS
 - ⇒ Lorsque les personnes appellent à l'accueil social du CCAS et ne sont pas connues du CCAS, en fonction de l'évaluation du risque d'isolement social ou de mal être, **lui proposer de s'inscrire sur la liste pour être rappelée régulièrement (idem environ une fois par semaine ou plus en fonction du besoin). Dans ce cas, le travailleur social qui a reçu ce premier appel se charge de ces rappels.**
 - ⇒ si la personne est d'accord, **Inscrire les personnes via le tableau de suivi des appels, cocher la case « Inscription dans le dispositif de rappel »**
 - ⇒ Chaque soir, **l'accueillant social repart avec la liste des personnes (et les numéros de téléphone) qu'il doit rappeler**
- Si vous évaluez que la personne doit être écoutée par le CMP l'orienter vers le CMP qui assure des permanences téléphoniques. Vous pouvez vous assurer auprès du CMP que la personne a bien pris contact.

