

Titre	Proches aidants Fribourg - Prestation d'aide aux proches, mise en place d'une ligne téléphonique cantonale
Acronyme	LoRo_PA-F
Statut (dates début-fin)	En cours
Requérant-e principal-e (site)	<ul style="list-style-type: none"> Sandrine Pihet (HES-SO - Haute école de Santé Fribourg, http://www.heds-fr.ch/pihet-sandrine)
Collaborateur-trice(s)	<ul style="list-style-type: none"> Sabine Jacot (HES-SO - Haute école de Santé Fribourg, http://www.heds-fr.ch/jacot-sabine)
Source de financement (partenaire financier)	<ul style="list-style-type: none"> Financement par la Commission cantonale fribourgeoise de la Loterie Romande (LoRo) sous l'égide du Service de la santé publique (SSP) de l'Etat de Fribourg rattaché à la DSAS Financement HEdS-FR grâce au partenaire de terrain PA-F présidé par Sandrine Pihet
Résumé	<p>Principaux enjeux : besoins des proches aidant-e-s en matière d'information, d'écoute et d'orientation</p> <p>L'information reste un besoin primordial des proches aidant-e-s selon les résultats scientifiques récents et ce malgré la pléthore de sources d'information disponibles : sites internet de nombreuses associations ou d'organismes cantonaux ou fédéraux, annuaire cantonal des offres de soutien, brochures d'information sur diverses maladies et leurs traitements ou sur le rôle de proche aidant-e, permanences téléphoniques d'organismes professionnels ou associatifs... De nombreux proches aidant-e-s décrivent cette surabondance comme une jungle qui contraste avec leur besoin d'accéder facilement et rapidement à une information intégrée, individualisée et de haute qualité. Parallèlement, les acteurs du réseau socio-sanitaire disposent rarement d'une connaissance exhaustive et approfondie des offres actuelles pertinentes pour les proches aidant-e-s, et ne peuvent donc souvent les orienter que de manière partielle.</p> <p>Une ligne téléphonique cantonale destinée aux proches aidant-e-s permet de centraliser les informations concernant différents types d'offres disponibles pour différents types de proches aidant-e-s dans différentes régions. Elle devrait ainsi aider les proches aidant-e-s à s'orienter dans le réseau socio-sanitaire en leur fournissant des informations impartiales sur les offres existantes. La ligne téléphonique devrait offrir un accès durant des plages horaires larges et variées, en français et en suisse allemand, avec une réponse rapide (immédiate ou rappel dans un délai court). Pour répondre vraiment au besoin des proches aidant-e-s, la ligne cantonale devrait offrir des réponses individualisées à leurs questions spécifiques, ce qui demande une écoute approfondie pour identifier les priorités, le contexte, les enjeux et les préférences. Finalement, la qualité de l'information fournie est essentielle, ce qui implique des mises à jour régulières pour en garantir l'actualité et demande une connaissance approfondie du réseau socio-sanitaire, de ses acteurs et de ses processus. La ligne permet aussi aux professionnel-le-s ou aux bénévoles qui ne connaîtraient pas pleinement l'ensemble du réseau, de conseiller un appel pour obtenir des informations détaillées et actuelles.</p>

	<p>Développement de la ligne téléphonique : planification 2018-2022</p> <p>Les 5 étapes de développement prévues :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) définir le processus de travail collaboratif, affiner les étapes prévues et faire une première analyse de l'existant ; 2) évaluer les forces et les limites du fonctionnement actuel, pour établir des recommandations pour la mise en place de la ligne téléphonique ; 3) élaborer les recommandations pour l'implémentation, organiser la mise en place, le monitoring et l'amélioration de la ligne téléphonique (effective dès le début des travaux) ; 4) lancer et évaluer 5) améliorer et pérenniser le fonctionnement de la ligne eu égard à l'évaluation effectuée et à l'engagement des acteurs cantonaux.
Partenaire(s) de terrain / académique	<ul style="list-style-type: none"> • Proches Aidants Fribourg (http://www.pa-f.ch/fr)
Contact	<ul style="list-style-type: none"> • Sandrine.pihet@hefr.ch • +41 26 429 60 52
Valorisation (publications, conférences, congrès)	<ul style="list-style-type: none"> • À venir