

Foire Aux Questions (FAQ)

ALLO AIDANTS OCCITANIE

Qu'est-ce qu'ALLO AIDANTS OCCITANIE ?

ALLO AIDANTS OCCITANIE est une ligne d'écoute régionale destinée aux proches aidants. Elle leur offre un espace d'écoute, de soutien et d'orientation, en complément des dispositifs déjà présents sur le territoire.

Ce dispositif est porté par l'APAS82 dans le cadre de la Mission Régionale Aidants Occitanie (MRA) et financé par l'Agence Régionale de Santé Occitanie (ARS Occitanie).

À qui s'adresse cette ligne d'écoute ?

La ligne est destinée à toute personne qui accompagne régulièrement un proche en perte d'autonomie, malade, en situation de handicap ou atteint d'une maladie chronique, quel que soit son âge ou la pathologie concernée.

Dans quelles situations peut-on appeler ?

Les aidants peuvent contacter ALLO AIDANTS OCCITANIE lorsqu'ils ressentent le besoin :

- d'être écoutés ;
- d'exprimer leurs difficultés ou leurs inquiétudes ;
- de rompre un sentiment d'isolement ;
- d'obtenir des informations ;
- d'être orientés vers les ressources adaptées à leur situation.

Quel est le numéro de téléphone ?

0806 806 830

Quels sont les horaires d'ouverture ?

La ligne est accessible :
7 jours sur 7
de 18 h à 21 h

L'appel est-il payant ?

Le service est accessible via un numéro à tarification normale (coût d'un appel local selon l'opérateur). Aucun surcoût n'est appliqué.

Les échanges sont-ils confidentiels ?

Oui.

Les appels sont confidentiels et les écoutants sont soumis à une obligation de discrétion professionnelle.

Qui répond aux appels ?

Les appels sont pris en charge par des professionnels formés à l'écoute et à l'accompagnement des proches aidants.

Ils proposent : une écoute bienveillante ; un soutien adapté ; une orientation vers les dispositifs et professionnels du territoire lorsque cela est nécessaire.

ALLO AIDANTS OCCITANIE remplace-t-il les structures locales ?

Non.

La ligne d'écoute est un dispositif complémentaire aux ressources déjà existantes en Occitanie. Elle a notamment pour objectif de faciliter l'orientation des aidants vers les dispositifs les plus adaptés à leurs besoins.

Peut-on appeler en cas d'urgence ?

Non.

ALLO AIDANTS OCCITANIE n'est pas un service d'urgence.

En cas d'urgence médicale, il convient de contacter le 15 (SAMU) ou le 112.

En cas de danger immédiat, il faut contacter les services d'urgence compétents.

Comment les professionnels peuvent-ils utiliser ce dispositif ?

Les professionnels peuvent : informer les aidants de l'existence de la ligne ; remettre le flyer ou l'affiche ; proposer ce numéro lorsqu'un aidant exprime une difficulté, un besoin d'écoute ou de soutien ; relayer l'information auprès de leurs équipes et partenaires.

Quand est-il pertinent d'orienter un aidant vers ALLO AIDANTS OCCITANIE ?

Par exemple lorsque l'aidant :
semble épuisé ou en difficulté ;
exprime un sentiment d'isolement ;
recherche un soutien moral ;
ne sait plus vers quel interlocuteur se tourner ;
souhaite être orienté vers des ressources adaptées.

Les professionnels peuvent-ils appeler ?

La ligne est prioritairement destinée aux proches aidants.

Les professionnels sont invités à orienter les aidants vers le dispositif plutôt qu'à appeler à leur place.

Où obtenir davantage d'informations ?

Pour toute question relative au dispositif ou à ses modalités de fonctionnement, vous pouvez contacter la Mission Régionale Aidants Occitanie (MRA).

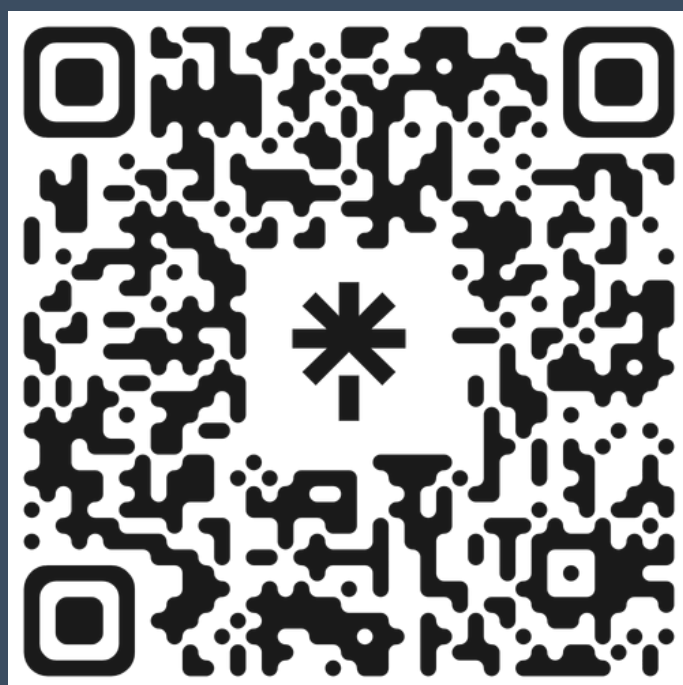
Merci pour votre mobilisation

Nous espérons que cette FAQ vous permettra de répondre plus facilement aux questions concernant Allo Aidants Occitanie et d'accompagner au mieux les proches aidants dans leur orientation.

Pour toute question complémentaire, notre équipe reste à votre disposition.

Bien cordialement,
L'équipe de la Mission Régionale Aidants Occitanie

SCANNEZ LE QR CODE CI-DESSOUS POUR SUIVRE NOS ACTUALITÉS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX.



Une question ?

Notre équipe est à votre écoute : contactmra@apas82.fr