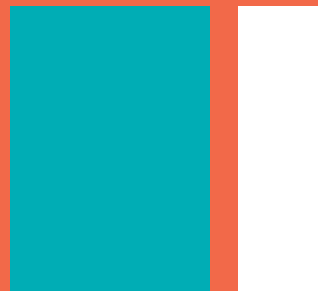


Assistance psychosociale aux personnes testées positives au COVID-19



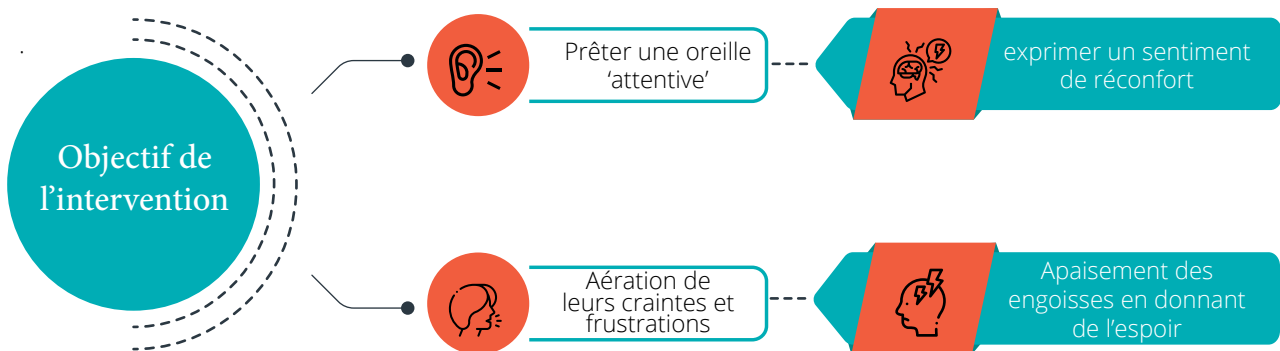
L'Organisation Mondiale de la Santé a exprimé son inquiétude quant à l'impact de la pandémie mondiale en matière de santé mentale et des préoccupations psychosociales des populations. On pense que les mesures de sécurité comme l'auto-isollement et la mise en quarantaine ont affecté les activités habituelles, la routine et les moyens de subsistance des gens, ce qui peut entraîner une solitude accrue, une anxiété, une dépression, une insomnie, une consommation nocive d'alcool ou de drogue, et un comportement autodestructeur ou suicidaire (Organisation mondiale de la santé, 2020). Le confinement des lieux dans le monde entier a également entraîné une augmentation des cas de violence domestique, car les victimes de la violence sont contraintes de rester au même endroit que leurs agresseurs sans possibilité de s'échapper. La stigmatisation et la discrimination à l'encontre des personnes ayant obtenu un résultat positif au test COVID-19 est une autre source majeure de leur détresse, en plus des problèmes de santé physique et mentale déjà existants. Une enquête récente de la Société indienne de psychiatrie a indiqué une augmentation de vingt pour cent des maladies mentales dans le pays depuis la flambée de coronavirus. Il est compréhensible que dans de tels moments, les gens puissent se sentir effrayés, inquiets et dépassés par les alertes et la couverture médiatique en constante évolution concernant la propagation du virus. En conséquence, les interventions psychosociales sont importantes, afin de tenir la population informée et de l'aider à suivre les conseils et les stratégies de santé mentale permettant de prendre soin d'elle-même ainsi que des autres membres de la communauté.

Les interventions psychosociales font référence à des stratégies qui ciblent le stress excessif et incontrôlable, l'inquiétude et l'excitation excessive persistante. Les professionnels de la santé mentale tels que les psychologues, les psychiatres et les travailleurs sociaux psychiatriques aident à comprendre l'impact potentiel du virus et aident les patients, les sociétés et les familles à faire face à la menace potentielle sur la santé physique et mentale. Les services d'assistance psychologique, y compris les conseils ou les interventions par téléphone, par Internet et par le biais d'applications, ont été largement déployés par les institutions locales et nationales de santé mentale en réaction à l'épidémie de COVID-19, car la disponibilité d'informations claires, appropriées et opportunes est vitale pour la maîtrise des émotions des membres de la famille et pour le maintien du calme de la population en général.

Pour répondre à ce besoin, la NDMA a mis en place une ligne d'assistance téléphonique destinée aux personnes dont le test de dépistage de la COVID-19 se révèle positif et qui offre un soutien psychosocial sous forme de conseils à distance. Isolés et mis en quarantaine, les patients COVID-19 sont confrontés à une myriade d'angoisses et d'inquiétudes concernant leur propre santé, notamment l'incertitude de leur rétablissement, la comorbidité, la santé et le bien-être de leurs proches, la sécurité financière, etc. qui entraînent des sentiments de solitude, de désespoir et de frustration. La NDMA a recruté des conseillers bénévoles et les a engagés pour guider les patients par téléphone.

L'objectif de l'intervention est de proposer un soutien psychosocial de base aux personnes ayant été testées positives à COVID-19, par le biais de conseils par téléphone et de "discussions compatissantes" menées par des conseillers qualifiés et expérimentés. Ces entretiens ou conseils compatissants comportent des éléments spécifiques de premiers secours psychosociaux (PFA) tels que : une écoute sans jugement, la fourniture d'assurances et d'informations générales, et l'encouragement de l'auto-assistance et d'autres stratégies en matière de soutien.

Étant donné qu'il est mené à distance, ce type de conseil n'implique aucune évaluation ou traitement psychologique. Il n'a pas pour but de remplir les objectifs du conseil psychosocial conventionnel, tels que : la fourniture d'une assistance pratique pour répondre aux besoins immédiats, l'aide à la mise en place de soutiens sociaux et l'établissement de liens avec les services d'orientation.



Cette intervention est unique en son genre dans le pays, car il s'agit d'une sorte de ligne d'assistance téléphonique "inversée" où les personnes testées positives au Covid 19 n'appellent pas la ligne d'assistance téléphonique mais sont au contraire appelées pour la vérification de leur état psychosocial et leur apporter un certain soulagement en leur offrant des conseils. La plupart du temps, les personnes dont le test est positif sont soulagées de recevoir un tel appel, l'interlocuteur promettant d'écouter leurs problèmes et réflexions ainsi que de garder tout cela confidentiel. Dans les cas où la personne demande à être rappelée ou présente des pièces à conviction nécessitant une aide psychologique supplémentaire, celle-ci est organisée par la NDMA.

Les bénévoles de ce service de conseil ont été sélectionnés après un processus de sélection approfondi qui a notamment consisté à la vérification des compétences et de l'expérience appropriées. Ces bénévoles sont principalement des psychiatres, des psychologues cliniciens, des conseillers et des travailleurs sociaux psychiatriques. Ils mènent des consultations à partir des endroits plus éloignés dans les régions différentes du pays. Outre l'anglais et le hindi, ces conseillers parlent des langues régionales diverses, ce qui leur permet de communiquer efficacement avec les bénéficiaires.



Figure 1: Application mobile des appels téléphoniques

Les conseillers ont reçu des directives nécessaires sur les procédures opérationnelles, l'éthique et les recommandations en matière de santé mentale publiées par la NDMA ainsi que celle du ministère de la santé et du bien-être familial, qui devront être strictement respectées lors de l'exécution du service. À l'issue du service, un certificat d'appréciation leur est décerné.

Le conseil est effectué au moyen d'une application mobile spécialement conçue qui est installée dans les téléphones portables du conseiller. Cette application mobile garantit que ni le numéro du patient n'est visible au conseiller ni le numéro du conseiller n'est visible au patient. La NDMA recueille les données des personnes dont le test COVID-19 est positif en Inde et les introduit dans l'application installée dans le téléphone du conseiller. Lorsque le conseiller appelle une personne séropositive à COVID-19 à partir de l'application, celle-ci ne révèle que les informations de base nécessaires au conseil de la personne. Elle ne révèle pas le numéro de téléphone au conseiller. Cela garantit la confidentialité des informations concernant les patients et les conseillers.

Ces conseillers offrent un soutien psychosocial aux patients sous forme de formation COVID-19 et des conseils sur le deuil, tout en permettant la catharsis et en inspirant un sentiment d'espoir. Les différents types de questions que les personnes de COVID-19 exposent aux conseillers comprennent

- Confusion quant à la durée prescrite pour l'isolement ou la mise en quarantaine
- Préoccupations concernant les tests
- Préoccupation concernant le manque de connaissance des résultats des tests
- Préoccupations concernant leur propre santé, le bien-être de la famille
- Colère concernant la mise en quarantaine
- Inquiétudes concernant l'avenir
- Inquiétudes quant à la stigmatisation et à la discrimination auxquelles la famille peut faire face
- Stress des membres de la famille en raison de l'âge à haut risque du patient
- Sentiment de solitude dû à la séparation avec les proches et les personnes aimées
- Inquiétudes concernant les membres de la famille non hospitalisés
- Les travailleurs de santé de première ligne ne peuvent pas rencontrer leur famille
- Manque de contact avec la famille en raison de problèmes de connectivité téléphonique

Aperçu des clients — —

Homme de 65 ans, vivant en isolement, post-diagnostic de COVID-19.

Contexte

- Le patient diagnostiqué COVID-19 et après avoir été traité dans un hôpital s'est vu prescrire l'auto-isolement à domicile.
- Souffrait de symptômes légers à moyens de SSPT, était à la limite de l'hypertension et du diabète.
- Souffrait d'anxiété d'isolement et d'un SSPT léger à modéré. Facilement irritable en raison des multiples suivis effectués par de nombreuses institutions gouvernementales
- A été prié de s'isoler, ce qui a aggravé sa situation.

Avantages des clients et résultats








- Le fait de parler à quelqu'un qui pouvait lui prêter l'oreille l'a beaucoup soulagé et il a exprimé qu'il se sentait comme si le vide avait été comblé. Il a apprécié que quelqu'un a compris tout son domaine et lui a répondu.
- La discussion sur certains de ses problèmes l'a conduit vers une mentalité plus spirituelle et transcendante. Le patient se sentait connecté et soigné sans que quelqu'un ne lui pose de questions sur sa condition dans un ton pseudo-responsable et monotone.
- Bien qu'il ne s'agisse pas d'une "thérapie existentielle" complète, celui-ci est à la limite de la réalité car il répond non seulement à ses angoisses concernant sa situation actuelle mais prend également en compte ses expériences passées de manière holistique. Le résultat cathartique de la discussion a été satisfaisant aux yeux du patient.

Méthode adoptée

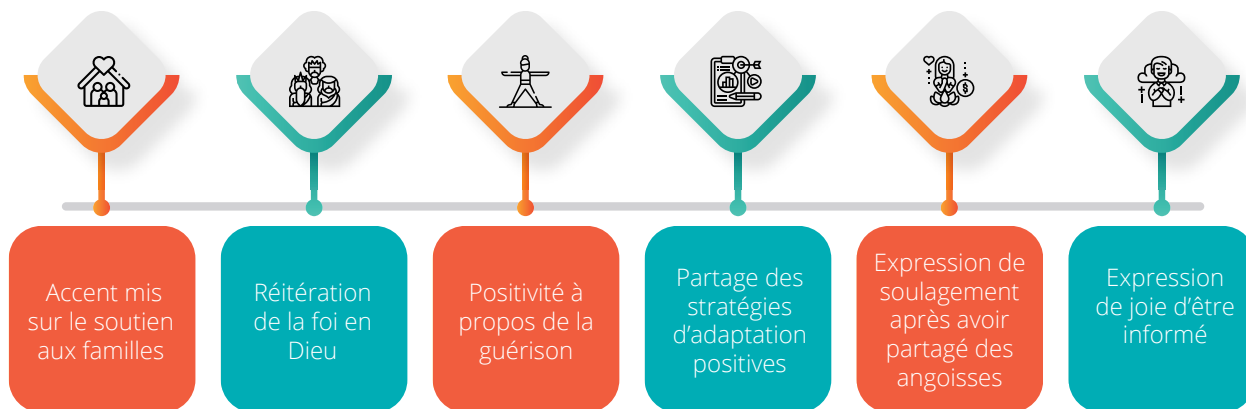
- Le conseiller a commencé par se présenter en tant que membre de la NDMA et le patient a perçu cette organisation comme une autre institution gouvernementale qui s'intéressait à sa santé et essayait de rechercher ses contacts primaires et secondaires.
- Cependant, il a réussi à convaincre la personne qu'il s'agissait d'une ligne d'assistance téléphonique anonyme qui peut fournir une aide psychosociale. La personne a été surprise au début, mais plus tard, elle a commencé à parler et à partager ses expériences relatives à COVID-19. Cela a mis en évidence les aspects de l'isolement existentiel et la pléthore de nouvelles contradictoires qu'il entendait tous les jours. Comme on lui a conseillé de se mettre à l'écart à la fois d'un point de vue médical et social, le patient a eu le sentiment que son domaine social était soudainement devenu vide.
- À l'âge de 65 ans, il souhaitait éviter les stéréotypes négatifs associés au vieillissement. Il était manifestement stressé par cette situation. Au moment où on l'a appelé, le patient était déjà traumatisé en raison du diagnostic COVID-19 et il a répondu aux appels de diverses organisations. Il a été irrigué lorsqu'on l'a interrogé sur sa situation de santé en cours

Ces conseillers tiennent un registre des différents types de problèmes psychosociaux et autres auxquels les patients ont à faire face et le présentent quotidiennement à la NDMA. Bien que cette ligne d'assistance téléphonique soit spécifiquement destinée à l'aide psychosociale, la NDMA communique avec le gouvernement de l'État concernant les problèmes rencontrés par les patients. Parfois, la NDMA est également intervenue et a communiqué avec les autorités compétentes pour résoudre certains problèmes critiques que rencontrent les patients.

Problèmes rencontrés par les patients

	Manque de clarté concernant les protocoles d'isolement et de mise en quarantaine adoptés par l'État
	Manque de certitude quant aux chances d'infection après la guérison
	Patients plus âgés ayant besoin d'aide pour leurs activités quotidiennes
	Femmes enceintes ayant besoin des soins prénataux
	Personnes physiquement handicapées ayant besoin d'aide
	Patients souffrant de comorbidité et ayant besoin des médicaments en raison d'autres affections
	Fourniture d'une alimentation appropriée pour les enfants
	Fourniture des produits hygiéniques féminins

Inspiration d'espoir et de positivité



Intensification des poursuites par la NDMA

Seema (nom changé), une patiente de 23 ans du Madhya Pradesh, était en état de grossesse avancée. Étant séropositive au Covid-19, elle était en centre de mise en quarantaine depuis plus d'un mois. Les résultats de quatre tests de dépistage de Covid-19 n'ont pas été communiqués à la patiente. Ayant été guérie de la maladie, elle était désespérée de rentrer chez elle. Le cas a été vérifié et pris en charge par la NDMA auprès de l'administration locale. L'intervention a porté ses fruits et la dame a été immédiatement renvoyée du Centre. Cette dernière a exprimé à profusion sa joie et sa gratitude.

Extrait du journal d'un conseiller...

Il s'agissait d'une femme de 30 ans qui avait été testée positive au COVID 19 . Je lui ai parlé il y a quelque temps. Elle venait de sortir de l'hôpital, après quoi elle était mise en quarantaine à domicile.

Elle m'a raconté comment ils (son mari et elle-même) ont décidé qu'ils devaient se faire examiner en raison d'une fièvre légère et de difficultés respiratoires. Elle m'a dit que même aujourd'hui lorsqu'elle pense à ces jours-là ou au COVID-19 , elle se sent essoufflée. Elle a raconté quelques autres cas d'anxiété. Je l'ai consolée en lui disant que les circonstances étaient assez exigeantes et qu'il est normal de se sentir un peu inquiète. Je lui ai demandé si cela arrivait trop souvent et si cela perturbait sa vie quotidienne. Elle a donné une note de 7 sur 10, ce qui affecte son quotidien. Je lui ai donc posé des questions sur le passé. Elle a mentionné qu'elle avait toujours été une personne qui avait tendance à s'inquiéter et quand cela arrive, elle ressent de la panique et un essoufflement.

Je lui ai demandé de me faire part de ses réflexions sur la situation actuelle de COVID-19 et je lui ai demandé : "Que faisiez-vous lorsque vous vous sentiez essoufflée ? Elle a répondu : "Je me suis immédiatement fait tester". Je lui ai fait remarquer : "vous avez fait ce que vous pensiez être juste, vous avez agi en fonction de vos sentiments, vous avez pris des mesures opportunes, et vous vous êtes donc rétablie". Je l'ai encouragée à s'apprécier pour avoir agi à temps.

Je lui ai demandé de poser des questions telles que : "Qu'est-ce qui me rend anxieux ?", "Qu'est-ce que je ressens quand je suis anxieux ?", "Mes pensées sont-elles toujours justes comme cette fois-ci ?.

Sa réponse à la dernière question a été "Non". Je lui ai parlé de la distorsion cognitive que nous pouvons tous ressentir parfois lorsque nous voyons du noir ou du blanc et que nous passons à côté de toutes les zones grises.

Sa conviction de se sentir inquiet signifie que quelque chose de désagréable va arriver et qu'il faut agir en suivant un journal de pensées. Cela pourrait l'aider à comprendre la source de ses problèmes et à y remédier . Je lui ai également expliqué comment utiliser des exercices de respiration profonde et de relaxation pour se calmer lorsqu'elle se sentait anxieuse.

Elle était reconnaissante du conseil et du soutien qu'elle a reçus. Elle a dit qu'elle se sentait mieux en parlant et qu'elle suivrait certainement les exercices que je lui ai suggérés.

Jusqu'à la troisième semaine de juillet, plus de 50 conseillers avaient parlé à plus de 10 500 patients atteints de COVID-19 . La NDMA collabore avec l'Institut Tata des sciences sociales de Mumbai en vue d'assurer une formation et une supervision régulières des conseillers bénévoles, de documenter et d'analyser les réactions des conseillers. Ces analyses et cette documentation peuvent fournir un aperçu du statut psychosocial des patients COVID-19 qui n'aurait pas été étudié autrement. Ces informations pourraient servir de base à la conception et à la formulation des interventions futures en matière de soins psychosociaux.

La pratique consistant à prendre contact de manière proactive avec les patients COVID-19 et à leur fournir une prise en charge psychosociale initiale a non seulement profité à ces patients, mais a également permis de fournir un retour d'information précieux au système global de gestion de COVID-19 et de prendre des mesures correctives. La NDMA cherche maintenant à élargir cette pratique, en partenariat avec des institutions ayant une expertise en matière de soins psychosociaux, de système de gestion de la santé publique, ainsi qu'avec des prestataires de technologie.

.





<https://ndma.gov.in/>



<https://www.cdri.world/>

Bien que tous les efforts aient été faits pour obtenir une traduction précise, la version officielle reste le document original en anglais.