

FICHE TECHNIQUE COVID-19

Script : informer les bénéficiaires sur la propagation du COVID-19 par appel téléphonique

DOCUMENT INTERNE / Plan spécifique Coronavirus - Procédure n° ... – DROI-DeXT

Rédaction le : 31.03.2020 par : Pôle EASA
Validation le : 13.04.2020
Mise en révision le :

Compte tenu du caractère évolutif de la situation liée à la pandémie Covid-19 en cours et de la nécessité d'adapter les réponses, y compris techniques, ces fiches sont susceptibles d'être modifiées ou complétées.

A. PREAMBULE

Cette **fiche technique** a pour objectif d'**informer les bénéficiaires par appel téléphonique sur la pandémie du COVID-19**, sur comment ce virus est transmis, et sur quelles actions les ménages peuvent mener pour se protéger.

Notes pour la personne en charge de l'appel :

- Être bienveillant, calme, et parler lentement
- Laisser la personne parler, ne pas l'interrompre. Si la personne partage des informations fausses ou incomplètes, la laisser finir puis expliquer, calmement, les informations correctes.
- Ne pas promettre ou mentionner un service offert par la CRf/ CRI

B. SCRIPT DE L'APPEL

1/ Je m'appelle [NOM DU STAFF] et je travaille avec la Croix-Rouge française et le Croissant-Rouge irakien. Je vous appelle parce que vous avez participé à l'un de nos projets au KRI. Seriez-vous intéressé par une conversation téléphonique avec moi au sujet de la situation actuelle au KRI? Votre acceptation / refus n'affectera pas votre accès actuel ou futur aux services, et cet appel n'implique aucune promesse de recevoir des services autres que la fourniture d'informations. Tous nos échanges et vos données resteront confidentiels. [SI LA RÉPONSE EST NON, REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL].

2/ La réponse de la CRF/ CRI à l'épidémie de COVID19 est actuellement basée sur la diffusion d'informations afin de garantir que les ménages et les communautés avec lesquels nous travaillons ont accès à des

CORONAVIRUS – Fiche Technique Pôle EASA

Script : informer les bénéficiaires sur la propagation du COVID-19 par appel téléphonique

informations exactes et correctes. Pendant une épidémie, il y a généralement des idées fausses et des rumeurs sur la maladie, ce qui peut empêcher les gens de prendre les bonnes mesures pour la prévenir, les empêcher de recevoir un traitement médical, ou les amener à prendre le mauvais traitement et causer plus de tort. Dans ces situations, il est important de s'appuyer uniquement sur des sources officielles, comme le ministère de la Santé, l'Organisation Mondiale de la Santé et le CRI, et d'éviter toute rumeur et propagation de la désinformation.

3/ Avez-vous des informations sur le COVID-19? *[SI LA RÉPONSE EST OUI, LAISSEZ LA PERSONNE EXPLIQUER ET, SI NÉCESSAIRE, RENFORCER LE MESSAGE - POINT 4].*

4/ Souhaitez-vous que je vous donne des informations clés sur le virus? *[SI LA RÉPONSE EST NON, REMERCIER ET METTRE FIN À L'APPEL].*

- Le COVID-19 est une maladie infectieuse causée par le coronavirus le plus récemment découvert. Le virus peut entraîner des maladies respiratoires.
- Les symptômes les plus courants du COVID-19 sont légers, comme la grippe, comme la fièvre, la fatigue et la toux sèche. Certains patients peuvent avoir des courbatures, un essoufflement, une congestion nasale, un écoulement nasal, un mal de gorge ou une diarrhée.
- La plupart des gens présenteront des symptômes bénins sans avoir besoin d'un traitement spécial, mais quelques-uns (environ 20%) auront des symptômes plus graves comme une pneumonie et des difficultés respiratoires. Certaines personnes sont infectées mais ne développent aucun symptôme et ne se sentent pas mal.
- Nous devons encore apprendre comment le COVID-19 affecte les personnes. Jusqu'à présent, les personnes âgées et les personnes ayant des conditions médicales préexistantes (comme le diabète et les maladies cardiaques) semblent être plus à risque de développer une maladie grave. Les enfants et les personnes en bonne santé présentent généralement des symptômes bénins.
- Il n'y a pas encore de vaccin. Cependant, de nombreux pays travaillent sur un vaccin contre COVID-19.

5/ Avez-vous des informations sur la façon dont le COVID-19 peut être transmis ou diffusé? *[SI LA RÉPONSE EST OUI, LAISSEZ LA PERSONNE S'EXPLIQUER ET, SI NÉCESSAIRE, RENFORCER LE MESSAGE].*

La transmission de COVID19 se fait principalement d'une personne à l'autre par de petites gouttelettes provenant du nez ou de la bouche qui se diffusent lorsqu'une personne atteinte de COVID-19 tousse ou expire. Ces gouttelettes atterrissent sur les objets et les surfaces autour de la personne. D'autres personnes attrapent ensuite le COVID-19 en touchant ces objets ou surfaces, puis en touchant leurs yeux, leur nez ou leur bouche. Les personnes peuvent également attraper le COVID-19 s'ils respirent des gouttelettes d'une personne atteinte de COVID-19 qui tousse ou expire. Toute personne en contact étroit avec une personne présentant des symptômes respiratoires (par exemple, éternuements, toux) risque d'être exposée à des gouttelettes respiratoires potentiellement infectieuses.

Des recherches sont toujours en cours concernant la transmission, et pour savoir si les personnes infectées mais ne présentant pas encore de symptômes peuvent également transmettre une infection. La durée moyenne de la période d'incubation est de 5 à 6 jours, et au maximum deux semaines (14 jours), ce qui signifie qu'une personne infectée développera des symptômes après quelques jours, jusqu'à deux semaines après la contamination.

6/ Connaissez-vous des mesures de prévention pour réduire le risque de transmission du virus? *[SI LA RÉPONSE EST OUI, LAISSEZ LA PERSONNE S'EXPLIQUER ET, SI NÉCESSAIRE, RENFORCER LE MESSAGE].*

Il existe des pratiques sociales et d'hygiène simples que vous pouvez appliquer pour vous aider, ainsi que les autres, à rester en bonne santé.

Lavage des mains :

- Lavez-vous les mains souvent, en particulier à chaque fois que vous revenez de l'extérieur et

de lieux publics, avec du savon et de l'eau pendant au moins 20 secondes. Assurez-vous également de vous laver les mains avant et après avoir mangé, après être allé aux toilettes, ou après vous être mouché, tousser ou éternuer.

- Si le savon et l'eau ne sont pas facilement disponibles, utilisez un désinfectant pour les mains contenant au moins 60% d'alcool. Couvrez toutes les surfaces de vos mains et frottez-les ensemble jusqu'à ce qu'elles soient sèches.
- Évitez de vous toucher les yeux, le nez et la bouche avec des mains non lavées.

Gardez vos distances avec les autres :

- Maintenez une distance sociale d'au moins 1,5 mètre entre vous et quiconque, en particulier ceux qui toussent ou éternuent.
- Ne serrez pas de mains et ne vous embrassez pas lorsque vous saluez des gens.
- Ne visitez pas les voisins ou la famille dans d'autres maisons pendant la période de confinement.
- Cependant, faites preuve de respect et de compassion envers les malades. Appelez-les pour qu'ils ne se sentent pas seuls et demandez-leur si vous pouvez les aider, par exemple en leur apportant de la nourriture ou des médicaments (que vous pouvez laisser à l'extérieur de leur maison).

Nettoyer et désinfecter :

- Il est important de nettoyer et de désinfecter quotidiennement les surfaces fréquemment touchées, notamment les tables, les poignées de porte, les interrupteurs, les poignées, les bureaux, les téléphones, les claviers, les toilettes et les éviers.

Pratiquer une bonne hygiène respiratoire :

- Couvrez votre bouche et votre nez avec votre coude ou votre tissu plié lorsque vous toussiez ou éternuez.
- Jetez immédiatement les mouchoirs en toute sécurité, nettoyez vos mains/ votre coude ou lavez les vêtements au plus tôt.

7/ Savez-vous ce que vous devez faire si vous pensez que vous avez eu ou avez été exposé au COVID-19? *[SI LA RÉPONSE EST OUI, LAISSEZ LA PERSONNE S'EXPLIQUER ET, SI NÉCESSAIRE, RENFORCER LE MESSAGE].*

Pratiquez l'auto-quarantaine :

- Restez à la maison si vous ne vous sentez pas bien.
- Si vous avez été en contact avec un cas suspect ou confirmé de COVID-19, isolez-vous des autres pendant 14 jours.
- Si possible, isolez-vous dans une pièce différente du reste de la famille.
- Restez à au moins un mètre et demi (1,5) de distance des autres si vous vous sentez malade.
- Utilisez un masque si vous présentez des symptômes respiratoires tels qu'une toux ou un écoulement nasal.
- Les membres de la famille qui ont également été exposés à ce cas suspect devraient suivre les mêmes précautions, même s'ils ne présentent aucun symptôme et se sentent bien.

Demander des soins médicaux précoces :

- Si vous avez de la fièvre, de la toux et des difficultés respiratoires, consultez un médecin le plus tôt possible, en particulier si la personne malade a plus de 60 ans ou a une condition médicale sous-jacente. Si vous ne présentez que des symptômes bénins, il est peut-être préférable, si c'est possible, de vous isoler dans votre maison plutôt que d'aller à l'hôpital. Si vous avez des doutes sur ce qu'il faut faire, appelez le numéro d'urgence 122. Dans tous les cas, suivez les instructions de votre autorité sanitaire locale - nous pouvons partager avec vous les coordonnées de votre hôpital de référence local si vous voulez? *[SI LA RÉPONSE EST OUI, CONSULTEZ LA LISTE DES HÔPITAUX DE RÉFÉRENCE PAR GOUVERNORAT ET DONNEZ LES INFORMATIONS NÉCESSAIRES].*
- Les autorités nationales et locales disposeront des informations les plus récentes sur la situation dans votre région.
- Un appel à l'avance permettra à votre fournisseur de soins de santé de vous diriger rapidement vers le bon établissement de santé. Cela vous protégera et aidera à prévenir la propagation.

8/ Savez-vous quelles mesures préventives ont été prises par le gouvernement de KRI? *[SI LA RÉPONSE EST OUI, LAISSEZ LA PERSONNE S'EXPLIQUER ET, SI NÉCESSAIRE, RENFORCER LE MESSAGE].*

Un couvre-feu a été annoncé par le gouvernement du GRK en mars et il est toujours en vigueur jusqu'au 10 avril au minimum, bien qu'il puisse être prolongé. Seuls les mouvements essentiels sont autorisés pendant cette période, comme pour acheter de la nourriture ou des médicaments. Si vous avez des questions sur le COVID-19 ou sur l'accès aux services associés, vous pouvez contacter le numéro d'urgence via la hotline numéro 122.

Si vous souhaitez obtenir des informations sur la manière d'accéder à l'aide humanitaire, vous pouvez appeler ou envoyer un SMS au centre d'information irakien au numéro 800 6 9999. Leurs heures de travail sont de 8h 00 à 18h 00 du dimanche au jeudi et de 9 h 00 à 14 h 00 les weekends.

Il est important de respecter les instructions car cela contribuera à briser la chaîne de propagation.

9/ Avez-vous des questions sur ce dont nous avons discuté? *[CONSULTEZ LA FICHE DE FAQ POUR LES RÉPONSES. SI AUCUNE RÉPONSE N'EST TROUVÉE, ALORS DITES-LEUR QUE VOUS ÊTES DÉSOLÉ MAIS QUE VOUS N'AVEZ PAS D'INFORMATIONS À CE SUJET, ET QUE VOUS ALLEZ ESSAYER D'OBTENIR CES INFORMATIONS ET REVENIR VERS EUX DES QUE POSSIBLE].*

Lien de la FAQ (en anglais) :

<https://docs.google.com/document/d/1R3J77Zk71IyoW0vDv5q0keJYiwFCfJvU5p-3CkcfEgg/edit>

10/ Merci pour votre temps. Au revoir.

PROGRAMMES SANTE EN COURS

Les programmes Santé en cours ont pour rôle d'apporter un soutien opérationnel à la gestion de crise auprès des régions/districts sanitaires sur lesquels nous intervenons (aide à la création base de données de suivi des cas, coordination des acteurs, etc.) et de participer aux réunions COVID-19 en collaboration avec les SNH.

Les référents techniques du Pôle Santé restent disponibles pour appuyer les missions dans le suivi et/ou la réorganisation des projets en cours selon la répartition initiale (référents habituels).

Pour les nouveaux projets et questions médicales Covid-19, s'adresser à :

- Dr Djeri MOLAMBA : DjeriAmani.Molamba@croix-rouge.fr / + 33 6 33 07 88 01

- Dr Bernard SIMON : Bernard.Simon@croix-rouge.fr / + 33 6 74 39 87 33