

# Les chaînes de téléphones entre personnes âgées et isolées

Autor(en): **Dardel, C. de**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Pro Senectute : schweizerische Zeitschrift für Altersfürsorge, Alterspflege und Altersversicherung**

Band (Jahr): **46 (1968)**

Heft 1

PDF erstellt am: **11.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-721451>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Weise mehr Kranke zur Behandlung annehmen, als wenn sie sie zu Hause aufsuchen muss; die Patienten kommen aus ihren vier Wänden heraus und haben — vor allem in der Gruppentherapie — Kontakt mit anderen Patienten, was besonders wichtig ist, und schliesslich sind auch die Behandlungsmöglichkeiten im Zentrum mit seinen Einrichtungen besser als beim Patienten zu Hause. Weitere Fahrten dienen der Besichtigung eines Alters- oder Pflegeheims oder der Uebersiedlung in ein solches, dem Besuch von Altersnachmittagen, dringenden Einkäufen etc. Auch Spazierfahrten für Patienten, die sonst keine Gelegenheit haben, herauszukommen, werden ausgeführt, manchmal gruppenweise, z. B. Pensionäre eines Pflegeheims.

Besonders in grösseren Städten stehen den Sektionen auch beim Fahrdienst Rotkreuzhelferinnen zur Verfügung, die im Prinzip bereit sind, einmal in der Woche mitzuarbeiten.

Der Sektion Zürich, die bei uns den am besten ausgebauten Autodienst hat, stehen für das Stadtgebiet 152 Fahrerinnen und 20 Fahrer zur Verfügung. Theoretisch könnten mit diesem Bestand monatlich rund 700 Fahrten vermittelt werden; praktisch sind es aber nur 300 bis 350 (wovon in einem Stichmonat ca. 80 % zu Behandlungen, ca. 17 % verschiedene Fahrten: zum Altersnachmittag, zum Konzertbesuch, zur Pédicure, in ein Heim etc., und 3 % für Ausflüge). Da die Fahrerinnen — es handelt sich meistens um Hausfrauen — am ehesten zwischen 9 und 11 Uhr abkömmlich sind, ist die Sektion Zürich froh, dass einige Spitäler Behandlungen für ambulante Patienten auf den Vormittag ansetzen.

Ende 1966 standen dem Besuchsdienst 899 Rotkreuzhelferinnen und 18 Rotkreuzhelfer, dem Autodienst 461 Helferinnen und 42 Helfer für regelmässige Mitarbeit zur Verfügung.

L. Zotter

### **Les chaînes de téléphones entre personnes âgées et isolées**

Les chaînes de téléphones sont des liens qui se créent à l'intérieur d'un petit groupe de personnes reliées les unes aux autres par une communication téléphonique quotidienne.

Leur but est de sortir de leur isolement des personnes âgées et handicapées vivant un peu en marge de la société, tout en permettant de garder un contrôle régulier et efficace sur ces personnes.

On s'aperçoit, en effet, qu'autour de soi il y a une quantité de personnes tout à fait isolées, sans famille, ne sortant presque plus de leur appartement. Quelques-unes de ces personnes possèdent le téléphone mais ne l'utilise que peu du fait que leurs relations avec l'extérieur se font de plus en plus rarement.

Ces personnes-là pourront bénéficier d'une chaîne de téléphone. Non seulement elles auront une personne à appeler régulièrement, mais elles recevront également quotidiennement un appel.

D'où viennent les chaînes de téléphone?

Comment fonctionnent-elles?

Quel en est le retentissement à Genève?

### *Tout d'abord l'origine*

Au début de 1965, le Comité des Citoyens âgés de la Croix-Rouge canadienne à Toronto fut très impressionné à la lecture d'une coupure de presse, tirée d'une publication annuelle de la Croix-Rouge suédoise, relatant les expériences de chaînes téléphoniques entre vieillards en Suède.

C'est en effet à la Croix-Rouge suédoise que revient cette idée de chaîne de téléphone exploitée pour la première fois en mars 1964.

En Suède, la Croix-Rouge va encore plus loin: elle subventionne les installations téléphoniques des personnes âgées économiquement faibles.

Un projet pilote fut tenté à Toronto par la Croix-Rouge canadienne en mars 1965.

### *Fonctionnement*

Une chaîne se compose de 5 ou 6 personnes âgées placées sous la responsabilité d'un «capitaine». Chaque membre d'une chaîne doit faire un appel et est censé en recevoir un chaque jour suivant un ordre préétabli.

Une marche à suivre a été formulée par la Croix-Rouge canadienne. Elle est destinée à tous les groupements paroissiaux, clubs, services sociaux pouvant s'intéresser à cette expérience.

1. Choisir un président des chaînes
2. Contacter sur place les différents organismes pouvant s'intéresser à la chose.  
Faire de la publicité dans les journaux, à la radio, télévision.
3. Si un membre de la chaîne n'arrive pas à atteindre son partenaire téléphonique. Il en avisera immédiatement son capitaine qui s'informerera de la raison de ce silence.  
Si lui-même ne réussit pas à l'atteindre en moins de quelques heures, il en avertit l'organisation responsable et immédiatement quelqu'un ira s'enquérir de la raison pour laquelle il ne répond pas.  
Cela implique naturellement que si une personne membre d'une chaîne doit s'absenter au moment où elle devait recevoir son appel, elle avertisse immédiatement les deux autres personnes avec lesquelles elle est en relation téléphonique afin de ne pas les inquiéter à tort.  
Mais que fera, pendant le temps où l'on s'enquiert de la raison du silence d'un des membres, la personne qui l'appelait justement?  
Tout simplement, elle appellera la personne suivante dans la liste, c'est-à-dire la personne qui devait être appelée par le non-répondant. Ainsi la chaîne n'est pas rompue.
4. Chaque mois, capitaines et président se rencontrent pour faire le point de la situation.

### *Genève*

En septembre 1966, le Centre Social Protestant tombe sur une publication canadienne relatant l'expérience des chaînes.

En avril 1967, il tente de mettre sur pied cette idée.

Presse, radio, sont contactés. Les buts des chaînes sont évoqués: possibilités de contacts, d'amitié, remède à un isolement pénible, voire dangereux.

Toutes les personnes désirant faire partie d'une chaîne sont invitées à téléphoner, sans distinction de religion, au Centre Social Protestant tous les mardi de 8 à 12 heures.

Noms, adresses et téléphones seront notés puis groupés par quartier. Une rencontre sera fixée et autout d'une tasse de thé, on établira l'horaire et l'ordre des appels.

Dans les mêmes articles, les personnes désirant prendre la responsabilité d'une chaîne sont également invitées à téléphoner.



Il y a 48 appels. Cinq capitaines s'annoncent bénévolement dont quatre sont retenus.

Sur les 48 personnes, 28 sont vraiment isolées, handicapées, âgées, les 20 autres se sont plutôt inscrites par curiosité, sans désir d'engagement réel (elles sont entourées, ont encore beaucoup de famille et sont loin d'être vraiment isolées). L'âge moyen: 69 ans, 42 femmes et 6 hommes. Ces 48 personnes sont groupées en 4 quartiers et les chaînes démarrent. Au lieu de 5 personnes par chaîne comme au Canada, elles sont 12. Mais le succès est tout de même moins grand qu'au Canada.

Du fait même du mélange de vrais isolés avec ces autres personnes, plus curieuses que coopératrices, des difficultés surgissent rapidement.

Deux catégories se forment: ceux qui ont vraiment besoin de la chaîne pour sortir de leur solitude et les autres beaucoup moins concernées pour qui ce téléphone devient bien vite parfaitement superflu.

La chaîne se ressère rapidement autour des vrais isolés, et ceux qui sont vraiment engagés. De 48 on passe à 28 personnes en 7 mois et très progressivement (23 dames et 5 messieurs).

Aujourd'hui les chaînes comptent entre 6 à 8 membres chacune, tous se sentant très concernés. Il y a bien sûr toujours de petites difficultés: une certaine méfiance que les personnes âgées ont les unes vis-à-vis des autres.

Se téléphoner et parler, c'est un peu se donner et on préfère se confier à quelqu'un d'extérieur plutôt qu'à quelqu'un qui vous ressemble et qui a aussi ses problèmes, ce qui l'empêche d'être tout à fait disponible.

Et il y a aussi des incompatibilités de caractères, le manque d'atomes crochus. Il y a aussi les personnes qui téléphonent trop longtemps et qui fatiguent.

### *Quel est l'avenir des chaînes*

Il existe bien sûr.

Tout d'abord, l'amitié réelle et solide qui est née entre beaucoup de ces personnes.

Cette amitié qui entraîne des sorties en commun, des visites chez les plus handicapés par les plus valides, des coups de main de toutes sortes, des attentions charmantes: tel ce monsieur qui porte pendant toute une semaine chaque jour une rose à madame Y très âgée et fatiguée, et alitée pour une mauvaise grippe. «C'est

bien normal, dit monsieur X, d'abord je lui téléphone depuis 6 mois maintenant et puis j'ai été fleuriste pendant 35 ans!»

Cette amitié, elle est née même chez personnes moins isolées qui ont quitté la chaîne. Elles l'ont quittée cependant pour la plupart en ayant gagné une amitié. «Je vois régulièrement madame Z, je n'ai plus besoin de tous ces téléphones maintenant.»

Se sentir concerné, être disponible pour l'autre, même si on n'en a peut-être pas immédiatement besoin. Toute cette attitude que devront adopter les membres de la chaîne dépendra beaucoup du capitaine. C'est lui l'animateur de la chaîne. C'est lui qui veillera à apaiser telle ou telle susceptibilité. C'est lui qui permettra à chacun de devenir un peu plus disponible pour son interlocuteur, un peu plus responsable de la chaîne elle-même. C'est également le capitaine qui suggérera des réunions, des sorties en commun, etc.

### *Le côté positif*

Il est difficile de voir exactement ce que pourront devenir à Genève les chaînes de téléphones.

Au Canada, les chaînes sont identiques après deux ans, les membres ne semblent pas s'être lassés de ce téléphone quotidien qui avait été préétabli tout à fait au hasard.

A Genève, les 4 chaînes existantes se maintiendront sans changement également, mais peut-être plutôt à cause du fait d'avoir été un peu floues au début et d'avoir passé par toute une série de hauts et de bas avant de trouver un vrai équilibre.

Il faudrait pour l'avenir, si d'autres chaînes téléphoniques se créent, adapter et assouplir certaines obligations. Prévoir par exemple que, pendant une certaine période préliminaire, ce soit le capitaine qui fasse le téléphone quotidien de contrôle auprès des membres de sa chaîne et leur laisse tout le temps qui leur sera nécessaire pour apprendre à se connaître et petit à petit à en venir à se téléphoner spontanément.

Il y a un certain embrigadement que la personne âgée refuse et l'on doit respecter ce sentiment.

C'est donc plutôt dans la manière d'approcher ces personnes isolées, souffrant de leur solitude, qu'il faudra faire un effort. Ne pas leur imposer une chaîne qui les lierait trop dès le début mais peut-être leur faire entrevoir seulement toutes les possibilités d'échanges qu'elles pourraient avoir par l'intermédiaire du téléphone.