

## « Proches Info NE », la ligne qui aide ceux qui aident

**La nouvelle ligne téléphonique cantonale « Proches Info NE » informe les personnes qui s'occupent de manière régulière d'un membre de leur famille, d'un-e voisin-e ou d'un-e ami-e fragilisé-e dans son projet de vie et les oriente vers les offres de soutien existantes. Le numéro de cette nouvelle ligne est le 0800 032 800. Il est accessible du lundi au vendredi, de 9h à 12h et de 13h30 à 16h30.**

Ce numéro gratuit permet aux proches aidant-e-s du canton de Neuchâtel d'obtenir des informations spécifiques en fonction de leurs besoins. Des professionnel-le-s leur répondent, les conseillent et les accompagnent. Toutes les questions relatives aux services de relève, aux aides financières ou aux droits des proches aidant-e-s peuvent par exemple être abordées. Les proches aidant-e-s seront orienté-e-s vers les soutiens les plus adaptés à leur situation dans leur région.

### **Prévenir l'épuisement**

Être proche aidant-e est rarement le fruit d'une décision, mais cela s'impose souvent progressivement par les circonstances de la vie. En fonction de l'évolution de la santé de la personne aidée, le-la proche aidant-e est amené-e à lui consacrer de plus en plus de temps. Il se peut alors qu'il-elle soit confronté-e à l'épuisement, à des difficultés au niveau de sa propre santé, de ses ressources financières, de sa vie professionnelle ou familiale. Des besoins de relève et de décharge, ou plus simplement d'échange peuvent aussi s'exprimer.

Pour prévenir et éviter l'épuisement et pouvoir accompagner son proche dans les meilleures conditions possibles, savoir à qui s'adresser est primordial ; que ce soit dans des situations de crise et d'urgence, ou d'une manière générale pendant toutes les phases de son engagement. La ligne téléphonique « Proches Info NE » vise à sécuriser et à orienter les proches aidant-e-s vers les prestations les plus utiles pour améliorer leur qualité de vie et celle de leur entourage.

### **Une suite logique**

Le Canton de Neuchâtel s'est doté depuis quelques années d'une politique cantonale de soutien aux proches aidant-e-s avec, entre autres, la volonté de développer des mesures d'information. Cette ligne d'information et de conseil est une nouvelle concrétisation de cette politique, qui s'inscrit plus largement dans la stratégie sanitaire cantonale. Elle a pu voir le jour grâce à la collaboration des différent-e-s acteurs et actrices du réseau socio-sanitaire neuchâtelois, fortement impliqué-e-s dans le processus et proposant directement des prestations dont peuvent bénéficier les proches aidant-e-s.

### **Services complémentaires**

Parmi les ressources vers lesquelles les proches aidant-e-s peuvent être orientées, [l'Association Neuchâteloise des proches aidants \(ANDPA\)](#) propose une prestation d'écoute

et d'accompagnement (par exemple par un entretien) aux proches aidant-e-s lorsqu'un besoin de soutien de proximité est identifié (tél. 032 53 55 299).

**Contact :**

**Angelica Torres, collaboratrice scientifique, service cantonal de la santé publique, tél. 032 889 55 03.**

Neuchâtel, le 18 août 2021