

Centre d'action bénévole
Laviolette



BÉNÉVOLER

EN TOUTE
SÉCURITÉ



TABLE DES MATIÈRES

Mot de la direction	2
Rôle et limites du bénévole	3
4 principes fondamentaux de sécurité	3
MOBILITÉ RÉDUITE	4
En cas de chute	4
Accompagner un bénéficiaire n'ayant pas d'accessoire de marche	5
Accompagner un bénéficiaire ayant une canne	7
Accompagner un bénéficiaire ayant une marchette	8
Accompagner un bénéficiaire en fauteuil roulant	10
Prévenir les chutes	11
Les risques dans l'environnement	11
NON-VOYANT	12
Communication verbale	12
Communication non verbale	13
Attitudes générales	13
Aménagement sécuritaire des lieux	13
Introduction aux techniques de guide-voyant	13
SOURD / MALENTENDANT	14
Communiquer avec une personne sourde	15
Communiquer avec une personne malentendante	15
Communiquer par téléphone avec une personne sourde	15
Communiquer par téléphone avec une personne malentendante	15
TROUBLES COGNITIFS	16
Les troubles cognitifs sont bien plus que des « trous de mémoire »	16
Les capacités cognitives	16
Consignes au bénévole	17
SANTÉ MENTALE	18
Offrir des suggestions	19
Devant un comportement de refus	19
Devant des propos délirants	19
RÉFÉRENCES	20



MOT DE LA DIRECTION

En tant qu'organisme promoteur de l'action bénévole, le Centre d'action bénévole Lavolette se doit d'offrir un soutien adéquat aux centaines de bénévoles qui œuvrent dans les différentes activités, ayant pour but d'améliorer la qualité de vie des personnes vulnérables de notre société.



À ce titre, nous offrons des formations qui pour certains services sont obligatoires avant de s'impliquer et pour d'autres, des formations à fréquences définies dans l'année. Ces dernières sont conçues pour faciliter vos actions et faire en sorte que votre engagement soit aussi bénéfique pour vous. Plusieurs outils facilitant vos tâches vous sont fournis.

Parmi ceux-ci, l'équipe a réalisé cette trousse du bénévole, qu'on a nommé « Bénévolat en toute sécurité ». La pertinence des informations, des trucs et astuces qui en font le contenu, est là afin de vous procurer un sentiment de sécurité et vous aider à bien accompagner et communiquer avec nos clientèles âgées. Vous y trouverez également des références et autres documents d'appoint. L'équipe veut vous présenter une trousse facile à utiliser dans l'action. Sa dimension a été pensée pour vous permettre de l'avoir près de vous, dans le sac à main ou le coffre à gants de la voiture.

Nous espérons qu'elle vous sera des plus utiles. Toutefois, cette trousse ne remplace en aucun temps les formations sur mesure qui vous sont proposées en cours d'année et qui sont toutes aussi importantes.

Merci de faire partie de la grande équipe des bénévoles engagés au CAB Lavolette!

Solange Montour
directrice générale

P.S. Afin d'alléger le texte, le masculin est employé pour désigner toute personne et l'abréviation « **CAB** » est utilisée pour Le Centre d'action bénévole.





RÔLE ET LIMITES DU BÉNÉVOLE

Le bénévolat auprès des malades et des aînés : savoir pour mieux aider (André Leroux), Guide pour les bénévoles qui accompagnent des personnes avec mobilité réduite (CIUSS Cavendish).

Le rôle du bénévole est strictement humain. Il apporte au bénéficiaire son temps, sa disponibilité, sa générosité de même que sa neutralité : il n'est ni préposé aux bénéficiaires, ni infirmier, ni intervenant, et encore moins médecin.

Le rôle du bénévole consiste à fournir un soutien psychologique, de l'assistance et de l'accompagnement au bénéficiaire. Le rôle du bénévole est « d'aider à... » et non de « faire à la place de... » Si la perte d'autonomie du bénéficiaire requiert une aide plus grande, le bénévole se doit de suivre les consignes du carton **BLEU** « Quoi faire en cas d'urgence ».

Exemple : Le bénéficiaire chute et un petit coup de main n'est pas suffisant pour l'aider à se remettre sur pied. À ce moment, il faut faire appel au 911 pour que des professionnels viennent relever la personne.

Un bénévole qui offre ses services directement au bénéficiaire pour des tâches sortant de son mandat de bénévole (exemple : faire du ménage, accompagnement durant la fin de semaine...) ne sera ni remboursé ni couvert par les assurances de l'organisme.

4

PRINCIPES FONDAMENTAUX DE SÉCURITÉ

- 1 Pensez à votre propre sécurité. N'acceptez que les responsabilités avec lesquelles vous êtes à l'aise et êtes capable de gérer;
- 2 Privilégiez les consignes verbales à l'aide physique;
- 3 Rappelez au bénéficiaire que nous n'étés pas autorisé à l'accompagner s'il refuse d'utiliser son accessoire de marche (exemple : canne);
- 4 Signalez tout évènement important ou problème au CAB (exemple : diminution des capacités du bénéficiaire ou des risques dans son domicile).

MOBILITÉ RÉDUITE



EN CAS DE CHUTE

- 1** Appeler le 911 et suivez les consignes de la personne en ligne;
- 2** Couvrez le bénéficiaire avec une couverture ou une veste;
- 3** Parlez au bénéficiaire pendant que vous attendez l'ambulance;
- 4** Ne laissez pas le bénéficiaire seul;
- 5** Avisez le CAB de l'incident dès que vous le pouvez.

Si le bénéficiaire semble inconfortable lors de l'utilisation de son auxiliaire de marche, recommandez-lui de consulter un professionnel (médecin, travailleur social, ergothérapeute, pharmacien, vendeur d'auxiliaires de marche).

ACCOMPAGNER UN BÉNÉFICIAIRE N'AYANT PAS D'ACCESSOIRE DE MARCHÉ

MARCHER



Quoi vérifier ?

- Le bénéficiaire marche à un rythme approprié;
- Si la personne démontre des signes de fatigue : essoufflement, ralentissez la vitesse de marche.



Consignes au bénévole;

- Si le bénéficiaire est stable, offrez-lui votre coude pour le guider;
- Si le bénéficiaire semble instable, arrêtez plutôt de marcher;
- Prévoyez des pauses durant la marche.

S'ASSEOIR



Consignes verbales au bénéficiaire

- 1 Reculez jusqu'à ce que l'arrière de vos jambes touche la chaise;
- 2 Tenez les accoudoirs ou la chaise, avec les deux mains;
- 3 Asseyez-vous lentement sur la chaise puis glissez jusqu'au fond du siège.



Consignes au bénévole

- Suggérez une chaise confortable et avec des accoudoirs si possible;
- Tenez-vous sur le côté de la chaise.

SE LEVER



Consignes verbales au bénéficiaire

- 1 Glissez-vous jusqu'au bord de la chaise;
- 2 Penchez votre tronc vers l'avant en vous appuyant sur les accoudoirs afin de vous soulever de la chaise;
- 3 Relevez-vous.



Consignes au bénévole

- Tenez-vous sur le côté de la chaise, un peu vers l'avant;
- Avisez le CAB si le bénéficiaire a de la difficulté à se relever de la chaise.

MONTER L'ESCALIER



Consignes verbales au bénéficiaire

- 1 Tenez la rampe de façon sécuritaire;
- 2 Placez la jambe la plus forte sur la première marche;
- 3 Ensuite, ramenez votre jambe plus faible sur la même marche, tout en tenant la rampe.



Consignes au bénévole

- Tenez-vous une marche plus bas et en biais;
- Repérez un ascenseur ou un parcours plus simple au lieu d'utiliser les escaliers.

DESCENDRE L'ESCALIER



Consignes verbales au bénéficiaire

- 1 Tenez la rampe de façon sécuritaire;
- 2 Descendez votre jambe plus faible en premier;
- 3 Ensuite, ramenez votre jambe forte sur la même marche, tout en tenant la rampe.



Consignes au bénévole

- Tenez-vous devant le bénéficiaire lorsque celui-ci descend les marches;
- Informez le CAB si le bénéficiaire a de la difficulté à utiliser les escaliers.

ACCOMPAGNER UN BÉNÉFICIAIRE AYANT UNE CANNE

CONSIGNES AU BÉNÉVOLE

- Assurez-vous que le bénéficiaire utilise sa canne de façon sécuritaire et confortable pour lui;
- Tenez-vous sur le côté du bénéficiaire;
- Dites-vous que la canne est là en support à la jambe la plus faible.

S'ASSEOIR

Référez-vous à la consigne générale sur le carton **VERT**



Consignes au bénévole

- Assurez-vous que le bénéficiaire ne s'appuie pas sur sa canne lorsqu'il s'assoit ou se lève de la chaise;
- Si l'embout de caoutchouc de la canne est usé, suggérez au bénéficiaire de le remplacer.

SE LEVER

Référez-vous à la consigne générale sur le carton **VERT**



Consigne au bénévole

- Assurez-vous que le bénéficiaire ne s'appuie pas sur sa canne lorsqu'il s'assoit ou se lève de la chaise.

MONTER L'ESCALIER



Consignes verbales au bénéficiaire

- 1 Tenez la rampe d'une main et la canne de l'autre;
- 2 Montez la jambe la plus forte en premier;
- 3 Poussez sur la jambe la plus forte pour monter la canne et la jambe la plus faible en même temps.



Consignes au bénévole

- Tenez-vous derrière le bénéficiaire lorsqu'il monte les escaliers;
- Assurez-vous que le bénéficiaire s'arrête sur chaque marche avec les deux jambes et la canne avant de continuer vers la marche suivante.

DESCENDRE L'ESCALIER



Consignes verbales au bénéficiaire

- 1 Tenez la rampe de façon sécuritaire;
- 2 D'abord, descendez la canne et la jambe la plus faible;
- 3 Ensuite, descendez la jambe forte sur la même marche.



Consigne au bénévole

- Tenez-vous devant le client lorsqu'il descend les escaliers.

ACCOMPAGNER UN BÉNÉFICIAIRE AYANT UNE MARCHETTE

MARCHER



Consignes au bénéficiaire

Si la marchette a des roues ou des skis, poussez-la vers l'avant. Si elle n'en a pas, soulevez la marchette entre chaque pas.

- 1 Avancez la marchette;
- 2 Déposez les quatre pattes bien au sol;
- 3 Faites un pas et poursuivez la marche lentement.



Consignes au bénévole

- Tenez-vous à côté du bénéficiaire;
- Assurez-vous que le bénéficiaire tient la marchette avec ses deux mains;
- Rappelez au bénéficiaire de regarder vers l'avant (et non ses pieds) lorsqu'il marche.

PASSER UN SEUIL DE PORTE



Consignes au bénéficiaire

- 1 Avancez la marchette aussi près que possible du pas de la porte;
- 2 Passez les pattes ou les roues avant par-dessus le pas de la porte;
- 3 Faites un pas en avant;
- 4 Passez les pattes ou les roues arrière par-dessus le pas de la porte;
- 5 Passez une jambe par-dessus le pas de la porte, ensuite, passez l'autre jambe.

S'ASSEOIR

Référez-vous à la consigne générale sur le carton **VERT**



Consigne au bénévole

- Tenez-vous à l'arrière, un peu vers le côté du bénéficiaire lorsqu'il s'assoit.

SE LEVER

Référez-vous à la consigne générale sur le carton **VERT**



Consignes au bénévole

- Tenez-vous sur le côté du bénéficiaire, mais un peu vers l'avant lorsque celui-ci se relève;
- Le bénéficiaire ne doit jamais tenir une poignée de la marchette lorsqu'il s'assoit ou se lève, la marchette pourrait basculer.

MONTER ET DESCENDRE L'ESCALIER

L'utilisation d'une marchette dans les escaliers est dangereuse. Utiliser plutôt une rampe ou un ascenseur. Si les escaliers sont la seule option disponible, accompagnez le bénéficiaire comme s'il n'avait pas d'accessoire de marche. Vous pourrez ensuite monter ou descendre la marchette.



ACCOMPAGNER UN BÉNÉFICIAIRE EN FAUTEUIL ROULANT

COMMENT UTILISER UN FAUTEUIL ROULANT ?

- Pour plier le fauteuil, enlever le coussin et tirez le milieu du siège vers le haut;
- Pour déplier le fauteuil, écartez les accoudoirs et poussez les deux côtés du siège vers le bas;
- Lorsque vous poussez le bénéficiaire en fauteuil roulant, ses pieds doivent être déposés sur les repose-pieds.



Consignes au bénévole

- Assurez-vous que les freins sont bien activés et que les repose-pieds sont relevés ou enlevés avant que le bénéficiaire ne se lève ou s'assoit au fauteuil;
- Lorsque vous manœuvrez le fauteuil roulant, ne forcez pas avec votre dos, utilisez plutôt la force de vos jambes.

PASSER UN SEUIL DE PORTE



Consignes au bénévole

- Approchez le fauteuil autant que vous le pouvez du seuil de porte;
- Basculez un peu le fauteuil roulant sur ses roues arrière et poussez-le jusqu'à ce que les roues avant soient passées au-dessus du seuil;
- Redéposez les roues avant au sol;
- Avancez jusqu'à ce que les roues arrière touchent le pas de la porte, puis poussez le fauteuil roulant vers l'avant;
- Informez toujours le bénéficiaire de ce que vous allez faire.

UTILISER L'ASCENCEUR



Consignes au bénévole

- Pour entrer dans l'ascenseur, reculez le fauteuil roulant afin que le bénéficiaire soit face aux portes;
- Pour sortir de l'ascenseur, demandez d'abord aux autres personnes de sortir et poussez le bouton OUVRIRE afin de garder les portes ouvertes;
- Si vous le pouvez, retournez le fauteuil roulant et sortez à reculons, sinon, allez de l'avant en utilisant la technique pour passer un seuil de porte;
- Ne bougez pas le fauteuil roulant lorsque l'ascenseur est en mouvement.

PRÉVENIR LES CHUTES

Les trois principaux facteurs de risque de chutes sont les caractéristiques du bénéficiaire, les comportements de celui-ci ainsi que les risques dans l'environnement.

LES CARACTÉRISTIQUES

Plusieurs caractéristiques du bénéficiaire peuvent augmenter son risque de tomber :

- Son état de santé (ex : vertiges, Parkinson, arthrite, troubles cognitifs);
- Les problèmes de mobilité (ex : mauvais équilibre, faiblesse, réflexes ralentis);
- Les problèmes de vision;
- L'anxiété ou la peur de tomber.

LES COMPORTEMENTS



Consignes au bénévole

- Rappelez au bénéficiaire de ne pas se hâter et d'éviter de marcher avec les mains dans les poches;
- Encouragez le bénéficiaire à utiliser son accessoire de marche.

LES RISQUES DANS L'ENVIRONNEMENT



Consignes au bénévole

- Rappelez au bénéficiaire l'importance d'un éclairage suffisant dans chaque pièce;
- Suggérez au bénéficiaire de retirer les obstacles dans les aires de circulation (ex : tapis, fils électroniques, objets sur le plancher).



Les personnes ayant une déficience visuelle sentent fréquemment que les personnes voyantes sont mal à l'aise en leur présence. Cette gêne peut être éliminée si les personnes voyantes mettent en pratique les conseils suivants :

COMMUNICATION VERBALE

- Utilisez votre vocabulaire habituel, sans éviter des mots comme « voir », « regarder ». Ils font partie des mots normalement utilisés par tous;
- Identifiez-vous lorsque vous la rencontrez et adressez-vous à elle en la nommant. Ne parlez pas plus fort; elle n'est pas sourde;
- De même, lorsque vous la quittez, faites-le lui savoir. Ne la laissez pas se demander si vous êtes encore là ou non;
- Lors d'une conversation, faites-lui face, même si elle ne peut vous voir;
- Si elle est accompagnée, adressez-vous directement à elle;
- Lorsque vous donnez des explications ou indiquez des directions, soyez clair et précis et utilisez des expressions comme « en avant », « à gauche », etc., et évitez les termes trop vagues tels « par là », « là-bas »;
- Expliquez-lui ce que vous allez faire avec elle ou pour elle.

COMMUNICATION NON VERBALE

- Informez toujours la personne ayant une déficience visuelle que vous vous adressez à elle en lui touchant légèrement le coude;
- Allez à sa rencontre lorsqu'elle entre dans une pièce inconnue.

ATTITUDES GÉNÉRALES

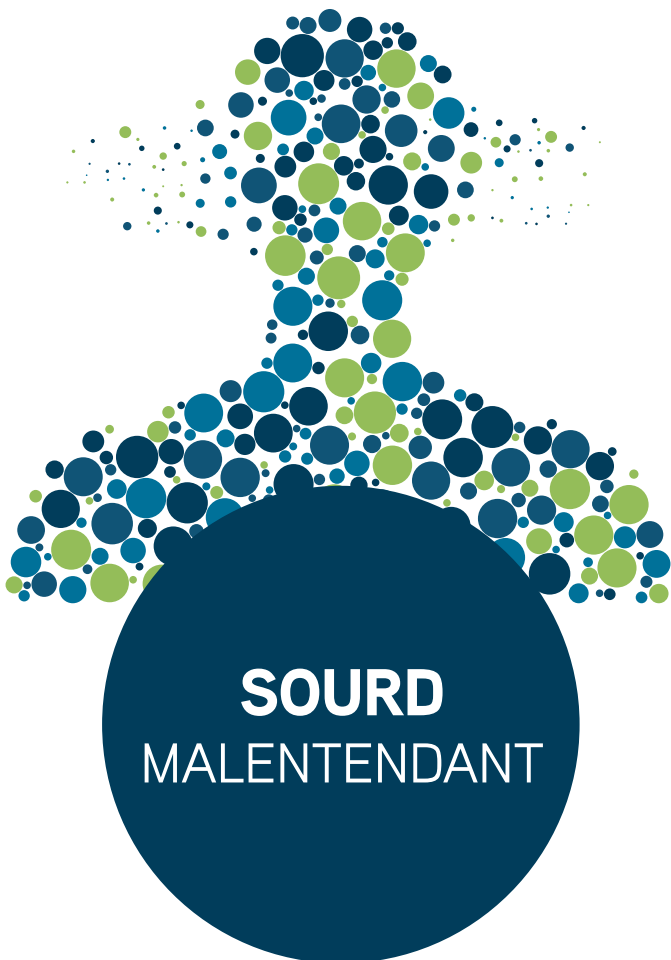
- Souvenez-vous que la personne reste fondamentalement la même dans une situation de perte grave de la vision;
- Offrez-lui votre aide si vous le jugez nécessaire, mais n'insistez pas si elle refuse.

AMÉNAGEMENT SÉCURITAIRE DES LIEUX

- Remplacez les chaises tout près de la table quand vous quittez celle-ci;
- Gardez les portes complètement fermées ou grandes ouvertes (chambres, armoires, garde-robes); une porte entrouverte peut s'avérer dangereuse;
- Aidez la personne à explorer son environnement immédiat en lui faisant toucher les meubles et les objets s'y trouvant, afin de la situer;
- Ne déplacez pas les meubles ou les objets sans en avoir avisé la personne;
- Informez la personne de tout changement dans l'environnement. Ne laissez pas les objets encombrer les aires de circulation;
- « Une place pour chaque chose et chaque chose à sa place. » Convenez avec la personne d'un plan de rangement de ses effets personnels.

INTRODUCTION AUX TECHNIQUES DE GUIDE-VOYANT

- Lorsque vous guidez une personne aveugle, dites-lui de prendre votre bras, juste au-dessus du coude, et marchez un pas en avant d'elle pour lui éviter les obstacles;
- Avisez-la à l'avance des irrégularités du terrain (plancher, tapis, gazon, asphalte, trottoir, escalier, etc.);
- Décrivez-lui le plus possible les choses et les trajets, pour s'assurer de sa compréhension, vous lui fournissez ainsi des points de repère qui l'aideront à s'orienter;
- Ne la laissez pas seule au milieu d'une pièce; mettez-la en contact avec un mur ou un meuble, afin d'éviter la désagréable sensation d'être dans un espace vide, sans points de repère;
- Considérez qu'il est dangereux pour une personne ayant une déficience visuelle de traverser la rue si le virage à droite au feu rouge (VDFR) est autorisé, cela crée une source de confusion.



Site web du l'APMM.

Une personne est dite **SOURDE** lorsqu'elle souffre d'une surdité profonde ou totale et qu'elle ne peut pas utiliser une aide auditive. On dit aussi que cette personne est sourde gestuelle parce qu'elle utilise principalement la langue des signes (LSQ) comme moyen de communication; il faut savoir que bon nombre de ces personnes lisent aussi sur les lèvres.

Une personne est dite **MALENTENDANTE** lorsqu'elle utilise ses restes auditifs pour comprendre la parole. On dit généralement que la personne malentendante est oraliste puisqu'elle s'exprime avec la parole et la comprend par la lecture labiale et/ou avec une aide auditive.

COMMUNIQUER AVEC UNE PERSONNE SOURDE

La manière la plus simple de communiquer avec une personne sourde est d'écrire.

COMMUNIQUER AVEC UNE PERSONNE MALENTENDANTE

- Attirez l'attention de la personne en la touchant doucement;
- Faites face à la personne lorsque vous lui parlez;
- Parlez de façon naturelle, lentement et clairement sans crier;
- Précisez régulièrement le sujet de la conversation;
- Ne mettez pas d'obstacles devant ou dans votre bouche (exemples : mains, crayon, gomme);
- Éliminez le bruit ambiant le plus possible.

COMMUNIQUER PAR TÉLÉPHONE AVEC UNE PERSONNE SOURDE

Vous aurez à utiliser un service adapté tel que le « Service Relais de Bell ou Telus ». Le fonctionnement de ces services est simple et vous sera expliqué clairement par l'employé du CAB.

COMMUNIQUER PAR TÉLÉPHONE AVEC UNE PERSONNE MALENTENDANTE



Consignes au bénévole

- Appelez d'un endroit calme;
- Identifiez-vous dès le début de la conversation;
- Faites des phrases courtes et parlez lentement;
- Répétez et reformulez ce que la personne n'a pas compris;
- Répétez les informations importantes, comme les lieux et les dates;
- Assurez-vous que la personne a compris en lui posant des questions;
- Si jamais la personne malentendante ne comprend pas, lui demander si vous pouvez rappeler à un autre moment, lorsqu'une personne entendante sera présente. Dans un cas comme celui-ci, vous devez aviser le CAB pour de la situation.



TROUBLES COGNITIFS

Site web de la Société Alzheimer Canada, Le bénévolat auprès des malades et des aînés : savoir pour mieux aider (André Leroux).

LES TROUBLES COGNITIFS SONT BIEN PLUS QUE DES « TROUS DE MÉMOIRE »

La maladie d'Alzheimer et les maladies apparentées entraînent des difficultés au niveau de la mémoire, du langage, de l'orientation, de la planification, du raisonnement et du jugement. Elles peuvent également affecter la personnalité et l'humeur de la personne.

LES CAPACITÉS COGNITIVES

- Problèmes de mémoire;
- Déclin de la capacité de concentration;
- Confusion;
- Désorientation dans le temps et l'espace;
- Difficulté à comprendre les mots et à s'exprimer;
- Difficulté à faire des choix.



CONSIGNES AU BÉNÉVOLE

CHOISISSEZ UN MOMENT DE RENCONTRE PROPICE.

Présentez-vous à un moment qui convient à la personne. Écoutez votre visite si la personne n'est pas à l'aise ou montre des signes de fatigue.

UTILISEZ DES RAPPELS ET DES INDICES.

« Bonjour, Madame Unetelle! C'est moi, Lucie! Je viens vous chercher pour aller à votre rendez-vous chez Dr Untel... »

ASSUREZ-VOUS D'AVOIR L'ATTENTION DE LA PERSONNE LORSQUE VOUS LUI PARLER.

Maintenez un contact visuel avec celle-ci et limitez les sources de distraction telles que la radio et la télévision.

EMPLOYEZ UN LANGAGE APPROPRIÉ.

Communiquez par des gestes et des mots. Ralentissez le rythme de la conversation, afin de donner à la personne le temps de répondre.

ENTREZ EN RELATION PAR LE BIAIS D'UNE ACTIVITÉ.

Livrez-vous à des activités ensemble. Écoutez de la musique. Faites une promenade à pied. Centrez-vous sur les talents et les capacités de la personne.

N'OFFREZ PAS PLUS DE 2 OPTIONS À LA FOIS LORSQUE VOUS OFFREZ UN CHOIX À LA PERSONNE.

ÉVOQUEZ DES SOUVENIRS.

Les souvenirs plus anciens constituent souvent une source d'émotions positives pour la personne ayant des difficultés avec sa mémoire à court terme.

MISEZ SUR LES FORCES DE LA PERSONNE ET SUR CE QU'ELLE ARRIVE ENCORE À FAIRE.

ACCEPTEZ LA RÉALITÉ TELLE QUE LA PERSONNE LA VOIT.

Évitez de vouloir lui prouver qu'elle a tort ou qu'elle se trompe et évitez de montrer votre désaccord lorsque cela n'est pas nécessaire.

RESTEZ CALME ET PATIENT. RASSUREZ LA PERSONNE ET RÉCONFORTEZ-LA AU BESOIN.

SI LA SITUATION D'UN BÉNÉFICIAIRE VOUS INQUIÈTE, N'HÉSITÉS SURTOUT PAS À EN FAIRE PART AU CAB.



SANTÉ MENTALE

Le bénévolat auprès des malades et des aînés : savoir pour mieux aider (André Leroux).

La santé mentale, c'est l'adaptation d'une personne au monde et aux autres êtres humains avec un maximum d'efficacité.



Consignes au bénévole

- Entrez en lien avec la personne, traitez la personne avec respect et dignité
- Respectez « la bulle » de la personne.
- S'exprimer peut être très difficile pour la personne, son silence ne veut pas dire qu'elle n'a pas d'intérêt pour la conversation que vous tentez d'avoir avec elle;
- Laissez-lui du temps, votre simple présence, même dans le silence, lui fait peut-être beaucoup de bien.
- Validez auprès de la personne ses attentes et ses besoins;
- Permettez-vous de vérifier si tout va bien et donnez à la personne l'espace nécessaire pour verbaliser ce qui ne va pas.

OFFRIR DES SUGGESTIONS

Il n'est peut-être pas simple pour la personne de vous communiquer ce dont elle a envie ou besoin. Si rien ne lui vient, offrez-lui quelques suggestions. Il est cependant important de lui laisser le choix.

Lors d'une visite ou un accompagnement, si le sujet vous rend inconfortable, vous pouvez tenter de faire diversion et de proposer à la personne de discuter d'un autre sujet.

DEVANT UN COMPORTEMENT DE REFUS

Tout dépendant de l'état de la personne lorsque vous entrez en contact avec elle, il se pourrait que celle-ci refuse le service que vous tentez de lui rendre.



Consignes au bénévole

- Vérifiez auprès de la personne les motifs du refus;
- Utilisez un ton de voix calme et doux;
- Utilisez des phrases courtes et des mots simples;
- Soyez patient;
- Écoutez la personne en portant une attention particulière;
- Évaluez votre confort personnel à poursuivre votre rencontre avec la personne;
- Si vous n'êtes pas confortable de poursuivre la rencontre, ou si la personne maintient son refus, vous pouvez quitter les lieux et aviser l'employé du CAB de la situation.

DEVANT DES PROPOS DÉLIRANTS



Consignes au bénévole

- Si vous êtes confortable avec le sujet, vous pouvez écouter la personne quelques minutes pour lui permettre de ventiler;
- Il est possible de reconnaître la personne dans son expérience même si elle n'est pas « réelle » pour l'entourage, et ce, en reformulant ses propos et en résumant ce que la personne vient de vous dire;
- Évitez de vous prononcer sur la véracité des propos délirants exprimés par la personne;
- Ne tentez pas de nier les idées fausses, d'argumenter ou de raisonner la personne, cela n'est pas utile et risque de rompre le lien créé avec la personne;
- Il est aussi important de ne pas corroborer les éléments délirants.

INFO-SANTÉ ET INFO-SOCIAL

811

Réponses à toute question concernant la santé.

TRANSPORT ADAPTÉ

819 373-1778

MÉNAGEZ-VOUS DU GRAND TROIS-RIVIÈRES

819 909-7550

- Répit de courte durée afin de soutenir les aidants naturels;
- Répit de longue durée pouvant s'étendre jusqu'à 72 h consécutives;
- Soins ponctuels (aide au bain, aide à l'habillement, aide à l'alimentation, etc).

MÉNAGEZ-VOUS LES FORGES

819 374-5333

- Entretien ménager;
- Approvisionnement et courses;
- Préparation de repas (sans diète particulière).

INTERVILLE

819 371-3243

Aide à la personne

- Soins d'hygiène;
- Supervision des repas;
- Accompagnement;
- Gardiennage.

Soins infirmiers

- Prises de sang, injections, etc...;
- Pansements;
- Supervision de la prise de médicaments.

Entretien domestique

- Commissions;
- Préparation de repas;
- Entretien ménager léger et lourd;
- Menus travaux intérieurs et extérieurs.

CENTRE DE SANTÉ ET DE SERVICES SOCIAUX DE TROIS-RIVIÈRES (CLSC)

819 370-2100

REGROUPEMENT DES AIDANTS NATURELS DE LA MAURICIE

819 693-6072

- Accompagnement-répit;
- Banque de préposés;
- Cafés-rencontre;
- Souper mensuel avec conférencier;
- Vêtements adaptés usagés;
- Culottes d'incontinence, Ensure, Glucerna;
- Formations diverses.

PROGRAMME PAIR

819 370-6700, poste 3232

Pair, une présence rassurante!

Des risques sont toujours présents dans la vie. Le programme Pair est là pour aider à détecter des situations d'urgence et problématiques, combler un besoin de sécurité, briser l'isolement et sauver des vies.

Appeler une personne tous les jours, chez elle, lui procure un sentiment de sécurité. Le programme Pair effectue ses appels tous les jours à une heure déterminée par l'abonné et, ce, gratuitement.

TÉL-ÉCOUTE

819 376-4242

Tél-Écoute est un service d'écoute téléphonique et de référence en toute confidentialité et anonymat. Dès 18 h, 7 jours sur 7.

LIGNE AIDE ABUS AÎNÉS

1 888 489-2287

La Ligne Aide Abus Aînés est une ligne téléphonique provinciale d'écoute et de référence spécialisée en matière de maltraitance envers les personnes âgées.

- Écoute et soutien;
- Information;
- Évaluation téléphonique de la situation;
- Suivi téléphonique au besoin;
- Références.

De 8 h à 20 h, 7 jours sur 7.



LIGNE INFO-AIDANTS

1 855 852-7794

- Écoute;
- Information;
- Références.

CARPE DIEM - CENTRE DE RESSOURCES ALZHEIMER

819 376-7063

Carpe Diem offre des services de prévention, d'aide, de soutien et d'accompagnement adaptés aux besoins spécifiques des personnes atteintes et de leurs proches.

LE TRAVERSIER – CENTRE DE JOUR ET D'ENTRAIDE EN SANTÉ MENTALE

819 371-2420

Le Traversier est un milieu de vie dynamique et accueillant qui suscite l'entraide, brise l'isolement et développe l'autonomie ainsi que l'équilibre des personnes vivant avec des problèmes de santé mentale. C'est un lieu de socialisation et d'implication qui favorise le maintien et le développement de saines habitudes de vie.

DIABÈTE MAURICIE

819 373-8931

- Information;
- Soins des pieds;
- Dépistage;
- Conférences thématiques.

ASSOCIATION DE LA FIBROMYALGIE MAURICIE

819 371-1458

- Documentation écrite et audiovisuelle;
- Écoute téléphonique;
- Rencontres individuelles;
- Activités physiques adaptées;
- Groupe d'entraide;
- Soutien, références;

ASSOCIATION DES CARDIAQUES DE LA MAURICIE

819 373-3722

- Ateliers;
- Consultations avec une infirmière, kinésologue, nutritionniste, psychologue;
- Parrainage;
- Rencontres d'information;
- Soins infirmiers et conseils.

ASSOCIATION DES PERSONNES APHASIQUES DE LA MAURICIE

819 841-0108

- Ateliers de stimulation du langage, de lecture et écriture;
- Ateliers d'art dramatique;
- Support, écoute;
- Information;
- Aide à la communication;
- Sorties sociales.

ASSOCIATION DES STOMISÉS DE LA MAURICIE

819 379-1884

- Renseignements;
- Consultation.

ASSOCIATION DES TRAUMATISÉS CRANIOCÉRÉBRAUX MAURICIE

819 372-4993

- Groupes de support;
- Activités de maintien des acquis;
- Activités de loisirs.

PRÉVENTION SUICIDE LES DEUX RIVES

819 379-9893

- Pour personnes ayant des idées suicidaires;
- Écoute et soutien.

**IL EST À NOTER QUE DES
FRAIS PEUVENT ÊTRE LIÉS
À CES SERVICES.**





5786, Notre-Dame Ouest
Trois-Rivières QC G9A 5A1

TÉLÉPHONE
819 378-6050

TÉLÉCOPIEUR
819 378-2312

COURRIEL
cab.laviolette@cgocable.ca

SITE WEB
cablaviolette.org