



Société de
**soins palliatifs
à domicile**
du Grand Montréal

OFFRE DE SERVICES

SERVICE DE SOUTIEN À LA FAMILLE

Service de soutien à la famille – Offre de services – Février 2018

SSPAD

MISE EN CONTEXTE

Dans le cadre de son approche globale et des soins qu'elle dispense aux personnes malades et à leurs proches, la Société de soins palliatifs à domicile du Grand Montréal (SSPAD) dispose d'un service dit « service de soutien à la famille ». Il repose principalement sur des ressources bénévoles.

Complémentaire aux soins cliniques, ce service offre un ensemble de prestations destinées aux patients, à leurs proches et à la Société elle-même. Tout comme les soins cliniques, ces services concourent au maintien à domicile et à l'amélioration de la qualité de vie des personnes malades et de leurs proches, et contribuent au bon fonctionnement de l'organisme.

Dans une dynamique d'interdisciplinarité, les bénévoles font partie de l'équipe et oeuvrent en liens étroits avec les autres employés de la Société.

NATURE DE LA FONCTION

Les bénévoles de la SSPAD font l'objet d'un processus de sélection rigoureux et s'engagent à œuvrer auprès de la Société, des personnes malades et de leurs proches en respectant la mission et les valeurs fondatrices de l'organisme. Le processus de sélection doit permettre d'assurer la sécurité des personnes malades, des proches et d'assurer une qualité optimale de service.

Les étapes du processus de sélection sont les suivantes :

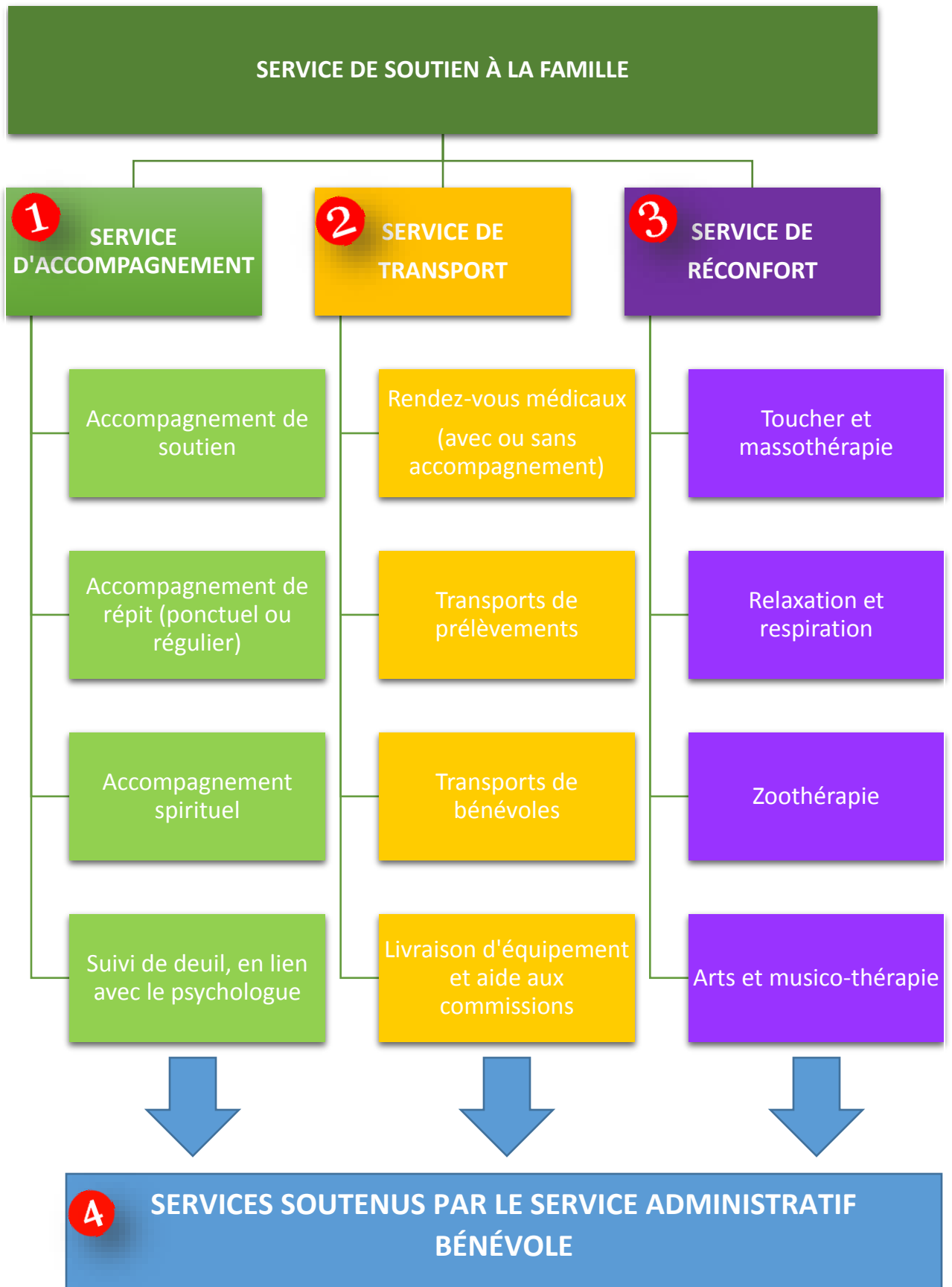
- Entretien téléphonique
- Entrevue individuelle
- Vérifications de références, vérifications des antécédents judiciaires et vérification du dossier de conduite pour les conducteurs
- Formation initiale obligatoire
- Période de probation et d'intégration avec parrainage et suivis obligatoires

Les bénévoles bénéficient d'un encadrement et d'un soutien régulier leur permettant d'étendre leurs connaissances des soins palliatifs, de la SSPAD et d'enrichir leur pratique de l'accompagnement auprès des personnes malades et de leurs proches :

- Formation initiale de 21 heures
- Formation continue avec spécialisation dans plusieurs domaines d'accompagnement (spiritualité, suivi de deuil, réconfort, etc)
- Séances de ressourcement pluridisciplinaires
- Programme de reconnaissance
- Parrainage des nouveaux bénévoles
- Rencontres d'équipe
- Suivis individuels et de groupe

Par leurs compétences et leur expertise, les bénévoles enrichissent et complètent la pratique des soins palliatifs de la SSPAD. De plus, ils contribuent au rayonnement de l'organisme et à sa réputation.

LES SERVICES OFFERTS



SERVICE D'ACCOMPAGNEMENT

La notion d'accompagnement est au cœur de l'action des bénévoles. Accompagner ce n'est pas intervenir ou prendre en charge. Accompagner c'est « être avec », « à côté de ». Que ce soit auprès de la personne malade ou de ses proches, la notion d'accompagnement impose une posture respectueuse de leur rythme et de leurs besoins. Il s'agit d'un cheminement auquel le bénévole participe activement, dans la réciprocité et le partage, en apportant son écoute et sa bienveillance. Cet accompagnement est stimulé par le partage occupationnel lorsque celui-ci répond aux intérêts et besoins de la personne aidée et permet ainsi aux bénévoles d'initier un échange qui rencontre les valeurs humanistes propres au bénévolat.

Type	Description	Fréquence	Critères d'admissibilité
Accompagnement de soutien	Afin de réduire l'isolement des personnes malades et de leurs proches, souvent seuls dans cette étape de vie, le bénévole apporte soutien, bienveillance et écoute. Des projets occupationnels à l'intérieur ou à l'extérieur du domicile sont à favoriser (sortie, marche, jeux, etc).	1 fois par semaine minimum, durée en fonction des disponibilités du bénévole et des besoins de la personne ou de la famille.	Offert à toutes les personnes seules ou familles qui souffrent d'isolement.
Accompagnement de répit	En complément du répit offert par les préposés de la SSPAD, le bénévole assure avant tout une présence sécurisante et réconfortante auprès de la personne malade pour permettre aux proches aidants de quitter le domicile pour vaquer à leurs occupations personnelles.	1 fois par semaine minimum, durée en fonction des disponibilités du bénévole et des besoins du proche aidant	Offert à tous les proches aidants qui manifestent le besoin de répit.
Accompagnement spirituel	Permettre au patient de se dire, de se reconnecter avec lui-même et aux autres. L'accompagner tout au long de cette quête de sens, d'espoir ou de libération qui va au-delà des seules croyances religieuses.	Fréquence et durée en fonction des disponibilités du bénévole et des besoins du patient.	Offert à toutes les personnes malades qui en font la demande.
Suivi de deuil en lien avec le psychologue	Accompagner les personnes endeuillées et les aider à construire le pont entre la perte, les souvenirs, la douleur et la reconstruction d'un avenir sans l'être aimé qui n'est plus. En lien avec le psychologue.	Fréquence et durée en fonction des disponibilités du bénévole et des besoins de la personne endeuillée.	Offert à tous les proches aidants qui en font la demande.

SERVICE DE TRANSPORT

Tout comme l'accompagnement et le réconfort, le transport est un service complémentaire mais essentiel au maintien à domicile des patients. Au-delà du seul acte de conduire les personnes malades à leurs rendez-vous médicaux, le rôle des bénévoles du transport en terme d'accompagnement est non négligeable. En effet, ils sont en contact direct avec les personnes malades et leurs proches dans des moments de grande vulnérabilité (traitement difficile, annonce d'une mauvaise nouvelle par le médecin, traitement ayant échoué, etc). De ce fait, cette équipe doit avoir tout le soutien et l'encadrement nécessaires pour accomplir sa mission.

Type	Description	Fréquence	Critères d'admissibilité
Rendez-vous médicaux	Conduire la personne malade, parfois accompagné du proche aidant, à ses rendez-vous médicaux. Ces rendez-vous peuvent-être de nature différente : traitements, consultations, médecine spécialisée, etc). Dépendamment de la mobilité du malade et de sa vulnérabilité sur le plan psychologique ce service peut-être offert avec l'accompagnement physique du bénévole tout au long du rendez-vous.	En fonction des rendez-vous. Du lundi au vendredi, plus exceptionnellement les fins de semaine. Toute l'année.	Offert en priorité aux personnes malades isolées et à faible revenu ne disposant pas d'un réseau d'aide suffisant pour satisfaire ce besoin.
Transports de prélèvements	Transporter les différents prélèvements (sang, urine, etc) aux laboratoires des hôpitaux impliqués dans le suivi médical des malades.	En fonction des prélèvements planifiés. Du lundi au vendredi et toute l'année.	Offert à tous sans exception.
Transports de bénévoles	Conduire les bénévoles de l'accompagnement au domicile des personnes malades qu'ils accompagnent.	1 à deux fois par semaine.	Offert aux bénévoles ne disposant pas d'autres moyens de transport pour accéder au domicile de la personne malade.
Aide aux commissions et transport d'équipement	Accompagner la personne malade à l'épicerie pour y faire ses achats alimentaires ou à la pharmacie. Livrer au domicile de la personne malade du matériel médical (marchette, siège de bain, etc).	En fonction des besoins.	Offert en priorité aux personnes malades isolées et à faible revenu ne disposant pas d'un réseau d'aide suffisant pour satisfaire ce besoin.

SERVICE DE RÉCONFORT

En complément des soins cliniques et sans interférer avec ces derniers, ces services ont pour vocation l'amélioration du bien-être de la personne malade et de ses proches. Ils sont proposés en fonction des ressources disponibles et encadrés et supervisés par un professionnel de la discipline.

Type	Description	Fréquence	Critères d'admissibilité
Toucher et massothérapie	Techniques manuelles visant à aider à atténuer le stress et à réduire les tensions dans les muscles afin de procurer une sensation de détente aux personnes malades et aux proches.	En fonction des ressources bénévoles disponibles et des besoins des familles.	Offert à tous mais en priorité aux personnes isolées et à faible revenu qui ne pourraient pas faire appel à de tels services par leurs propres moyens.
Relaxation et respiration	Pratiques visant à améliorer les symptômes d'anxiété, la douleur ou encore le sommeil, à travers des techniques de relaxation et de respiration permettant d'établir une meilleure présence à soi.	En fonction des ressources bénévoles disponibles et des besoins des familles.	Offert à tous.
Arts et musicothérapie	Utilisation du processus artistique pour permettre aux patients de se dire et de dépasser les difficultés rencontrées face à l'évolution de la maladie. Par le biais de la stimulation musicale, permettre au patient de s'évader et lui procurer une sensation de détente.	En fonction des ressources bénévoles disponibles et des besoins des familles.	Offert à tous.
Zoothérapie	Accompagnement qui s'exerce à l'aide d'un animal familier soigneusement sélectionné et entraîné, introduit par un intervenant qualifié auprès d'une personne en vue de susciter des réactions visant à maintenir ou améliorer son potentiel cognitif, physique, psychologique ou social.	En fonction des ressources bénévoles disponibles et des besoins des familles.	Offert à tous.

LE SERVICE ADMINISTRATIF

En fonction des besoins et de l'évolution du service, des bénévoles s'impliquent sur le plan administratif et logistique pour apporter leur soutien à la mise en œuvre de l'offre de services. Contrairement aux trois autres services, ces bénévoles ne sont pas en contact direct avec les patients et leurs proches. Ils œuvrent avant tout pour soutenir le personnel et le réseau de bénévoles de la SSPAD.

Soutien logistique au service de transport	Dans le cadre de la planification hebdomadaire des transports, soutenir le service en assurant le lien avec les bénévoles chauffeurs pour la transmission de leurs feuilles de route, la gestion de leurs frais kilométriques ainsi que la collecte de leurs disponibilités. Soutenir la réflexion sur le fonctionnement global du service.
Soutien à l'engagement des ressources bénévoles	Soutenir l'engagement des ressources bénévoles en mettant en œuvre la stratégie de recrutement du service ainsi que sa politique de reconnaissance.
Appui administratif	Soutenir la Société en offrant un appui administratif général : montage des dossiers médicaux, appels téléphoniques, photocopies, etc.