

# L'ACCOMPAGNEMENT MÉDICAL ET SOCIOCOMMUNAUTAIRE

---

## ➤ Guide du bénévole accompagnateur

Entraide Ahuntsic-Nord (EAN) offre le service d'accompagnement grâce à l'implication de bénévoles qui accompagnent les usagers à leurs rendez-vous médicaux ou à leurs activités sociocommunautaires.

Un rendez-vous médical est toute activité liée aux soins de santé physique ou psychologique.

Une activité sociocommunautaire est toute activité qui n'est pas d'ordre médical, par exemple : activités de loisirs, courses, épicerie, magasinage, visite d'un proche, coiffeur, renouvellement de la carte Opus pour aîné, prise de photos passeport, etc.

Pour leurs déplacements, l'accompagnateur et l'utilisateur peuvent marcher ou utiliser les différents modes de transports publics (autobus, métro, taxi ou transport adapté).

Les usagers et les bénévoles sont couverts par la police d'assurance-responsabilité d'EAN.

### **Les conditions d'utilisation**

L'utilisateur doit être membre d'EAN et avoir payé sa cotisation annuelle de 10 \$.

**En général, l'utilisateur fait appel au service d'accompagnement dans les cas suivants :**

1. Il est âgé de 60 ans et plus;
2. Il ne peut pas bénéficier du service d'accompagnement-transport pour motif médical (ATMM) ou sociocommunautaire avec chauffeur bénévole car :
  - ses revenus dépassent le seuil admissible pour pouvoir bénéficier du transport avec chauffeur, et
  - il a moins de 65 ans;
3. Sa légère perte d'autonomie rend difficile l'utilisation des services de transport public, incluant le transport adapté, sans accompagnement;
4. Il ne trouve pas de ressources disponibles dans son réseau.

### **Dans certains cas, un usager admissible au service ATMM peut faire appel au service d'accompagnement :**

1. Lorsqu'il est impossible de trouver un chauffeur ATMM et que l'utilisateur accepte de prendre et d'assumer les coûts d'un autre transport;
2. Lorsque l'utilisateur est en plus grande perte d'autonomie et qu'un accompagnateur additionnel au chauffeur peut être nécessaire;
3. Dans le cas exceptionnel où un chauffeur ATMM peut assurer uniquement le transport sans pouvoir accompagner l'utilisateur à son rendez-vous.

### **Déroulement du service**

#### **Avant le service d'accompagnement**

1. L'utilisateur fait sa demande au service d'accueil d'EAN au minimum cinq (5) jours ouvrables avant son rendez-vous. Ce minimum est nécessaire à la recherche d'un bénévole.
2. Il fournit au service d'accueil toutes les informations pertinentes au service (date, lieu, département, heure, durée du service, usage d'une canne, marchette, etc.) ainsi que le moyen de transport utilisé.
3. Quelques jours avant le rendez-vous, le service d'accueil appelle l'accompagnateur pour vérifier sa disponibilité et lui donner les informations recueillies.
4. Si le transport utilisé est le service public de transport adapté, l'utilisateur doit informer le service d'accueil de l'heure d'arrivée du transport adapté afin que l'information soit transmise à l'accompagnateur.
5. La veille du service, l'accompagnateur appelle l'utilisateur pour confirmer le service et préciser l'heure et le lieu de la rencontre.

#### **Durant le service d'accompagnement**

1. Généralement, l'accompagnateur se rend au domicile de l'utilisateur à l'heure convenue entre eux. Dans certains cas, il se rend directement au lieu du rendez-vous, par exemple lorsque l'utilisateur utilise le transport adapté et n'est pas autorisé à être accompagné durant le transport.
2. Lors de la première rencontre avec l'utilisateur, il se renseigne sur la meilleure façon de lui venir en aide. Par exemple, dans le cas d'un rendez-vous médical, il peut faire un

inventaire des documents à fournir lors de l'admission (carte d'assurance maladie, carte d'hôpital, liste des médicaments, ordonnances du médecin, etc.).

3. Il accompagne l'utilisateur jusqu'au lieu du rendez-vous selon le moyen de transport utilisé, en l'aidant au besoin.
4. S'il s'agit d'un rendez-vous médical, il lui tient compagnie et le rassure au besoin durant le temps d'attente. Il peut se rendre utile et repérer les bureaux d'examen, les salles de bain, etc.
5. Il n'offre pas de conseils et ne se substitue jamais au personnel médical. Au besoin, il réfère l'utilisateur aux organismes compétents qui sauront lui fournir les consignes appropriées.
6. S'il s'agit d'une activité sociocommunautaire, il attend l'utilisateur ou convient d'une heure pour revenir le chercher afin de le raccompagner chez lui.
7. Il demeure toujours discret si des confidences sont échangées avec l'utilisateur.
8. Il lui apporte son soutien et le raccompagne jusqu'à la maison ou jusqu'à son transport de retour une fois que tout est terminé.

### **Après le service d'accompagnement**

1. S'il y a lieu d'attirer l'attention d'EAN sur certains points observés lors de son accompagnement, il en informe rapidement la coordonnatrice des bénévoles.
2. **Dans tous les cas**, il informe la coordonnatrice des bénévoles de la durée de l'accompagnement. Pour ce faire :
  - Il envoie un courriel à [coord@entraidenord.org](mailto:coord@entraidenord.org) indiquant le nom de l'utilisateur, la date, le lieu de destination et la durée à partir de son domicile jusqu'à son retour chez lui après avoir rendu le service d'accompagnement.
  - S'il y a des factures ou reçus pour frais de repas (voir ci-après Frais de service), il complète le **Compte rendu de l'Accompagnateur** et le retourne aussitôt à la coordonnatrice des bénévoles (ou au plus tard dans les deux (2) mois suivant un accompagnement), en y joignant les factures. Un chèque de remboursement lui sera envoyé le deuxième mercredi de chaque mois.

### **Droits, responsabilités et obligations de l'accompagnateur**

1. L'accompagnateur, tout comme l'utilisateur d'ailleurs, a droit à la confidentialité de ses coordonnées personnelles. Il ne donne pas son numéro de téléphone à un utilisateur et

doit protéger adéquatement son anonymat. L'accompagnateur incite plutôt l'utilisateur à communiquer avec le service d'accueil d'EAN pour avoir accès à un service ou pour l'annuler. De même, il doit utiliser le numéro de téléphone de l'utilisateur uniquement aux fins d'un service bénévole encadré par EAN.

- 2. Il doit refuser toute demande de services non encadrés par EAN qui lui aurait été faite par un usager.** Il le réfère plutôt au service d'accueil.
- 3. Il ne peut également proposer des services non encadrés par EAN.**
4. Lorsqu'un usager lui offre un pourboire dans le cadre de ses services, il est invité à lui suggérer de donner cette somme à l'organisme.
5. Il doit décliner les dons de toute nature (meuble, accessoires, etc.) afin d'éviter tout malentendu par la suite (ex : confusion du membre, désaccord au sein de la famille).

### **Frais de service**

1. Le service d'accompagnement est généralement gratuit pour l'utilisateur mis à part les coûts de transport. Dans le cas où l'utilisateur a droit au transport adapté, ce dernier doit défrayer les coûts du transport de son accompagnateur en plus du sien.
2. Si l'accompagnateur n'a pas une carte mensuelle ou hebdomadaire de la STM et qu'il a besoin de billets d'autobus pour l'accompagnement, il peut obtenir d'EAN des billets d'autobus au besoin.
3. Si la durée de l'accompagnement dépasse quatre (4) heures, à partir de son domicile jusqu'à son retour chez lui après avoir rendu le service, un montant additionnel pour frais de repas, d'une valeur maximale de 10 \$, peut être remboursé par EAN sur présentation de pièces justificatives.

***Nous croyons sincèrement que l'application de ces règles d'utilisation et de conduite auprès de notre clientèle fera en sorte que le service d'accompagnement offert aux membres d'EAN sera juste et équitable pour tous.***

1<sup>er</sup> mars 2017