

## **Accompagnement téléphonique de réconfort**

---

### **I. SOMMAIRE DU PROJET :**

Durant la période d'intensification actuelle de la pandémie du Covid-19 et suite aux dispositions de confinement renforcé et aux mesures plus sévères décrétées en ZONE ROUGE par le gouvernement du Québec, nous vous proposons d'entreprendre un « accompagnement téléphonique de réconfort » auprès des personnes habitant dans une RPA (résidence privée pour aînés) ou un CHSLD (Centre hospitalier de soins de longue durée) ou à domicile suivant les conditions énumérées ci-dessous.

Notre intention étant de ne pas abandonner les personnes aînées vulnérables qui vivent seules et isolées, n'ayant plus de famille et d'amis pouvant les visiter (nous avons vu les effets de la première vague de la pandémie de la Covid-19 sur le confinement des aînés), nous nous efforçons de faire au mieux pour les prochaines semaines ou mois.

### **II. OBJECTIFS :**

Offrir et entretenir un soutien moral et spirituel à la personne vivant dans une RPA ou CHSLD ou à la maison en raison :

1. Du sentiment réel ou apparent de solitude que la personne vit à cause du confinement obligé, ce qui peut alourdir sa souffrance personnelle (psychologiquement, socialement, spirituellement);
2. De son isolement réel (famille éloignée...) ou apparent qui la prive de recevoir des visites du monde extérieur (parfois même malgré son entourage local et bienfaisant avec les autres résidents et gestionnaires locaux);
3. De son besoin de parler, de poser des questions ou de recevoir une attention différente et personnalisée de même qu'un réconfort provenant d'une personne de l'extérieur de la résidence de services et avec qui elle se sent en confiance et en sécurité;
4. Du besoin d'abaisser le degré d'anxiété éprouvé par certains résidents.

### III. CONDITIONS D'ACCOMPAGNEMENT TÉLÉPHONIQUE :

1. « L'accompagnement téléphonique de réconfort » **sera réalisé bénévolement (sans frais)** par un agent/e, un prêtre ou un bénévole ayant les habiletés pour faire cet accompagnement, homme ou femme comme il/elle préfère;
2. Le résidant concerné devra donner son consentement verbal et transmettre ses coordonnées personnelles (nom, prénom et numéro de téléphone personnel) à la travailleuse sociale ou au gestionnaire de la résidence afin de recevoir un appel conforme à « l'accompagnement téléphonique de réconfort ». Le gestionnaire ou la travailleuse sociale communiquera ces informations à la personne responsable du projet (voir nom et coordonnées plus bas);
3. Tous les échanges « d'accompagnement téléphonique de réconfort » **seront assumés avec discrétion et confidentialité absolue** par les personnes qui feront les appels;
4. Les appels « d'accompagnement téléphonique de réconfort » s'effectueront **une fois semaine** auprès des personnes âgées (ou un peu plus souvent si un besoin spécial était exprimé de manière précise);
5. Le projet « d'accompagnement téléphonique de réconfort » sera applicable dès que la personne accepte verbalement de recevoir les appels « d'accompagnement téléphonique de réconfort », tel que proposé au présent projet. La personne **peut et pourra à tout moment retirer son consentement** à poursuivre et à recevoir les appels.

Il en est de même pour la résiliation éventuelle du consentement de la travailleuse sociale ou du responsable désigné de la résidence qui peut ou pourra annuler en tout temps le présent projet.

*Chantale Boivin*

Responsable pastorale des aînés et des malades  
450 679-1100 poste 282  
[chantale.boivin@dsjl.org](mailto:chantale.boivin@dsjl.org)