

Ce document vise à faciliter les références en **BÉNÉVOLAT** à la Direction des services multidisciplinaires de santé et de services sociaux (DSMSSS).

Avant de procéder à la référence professionnelle, il est important que le référent :

- Explique la démarche et obtienne le consentement de la personne usagère et la personne habilitée à consentir, le cas échéant;
- S'assure qu'une référence à la même discipline et pour la même problématique n'a pas été déjà complétée;
- S'assure de compléter de façon lisible et de transmettre la référence selon la modalité spécifiée.

CHAMP D'EXERCICE

Un-e **bénévole** en milieu hospitalier est une personne qui offre de son temps, de son énergie et de sa bienveillance pour soutenir les personnes usagères et leurs familles, contribuant ainsi à créer un environnement plus humain. Leur présence est essentielle, car elle favorise une meilleure fluidité dans le parcours des personnes usagères et rend l'atmosphère plus chaleureuse.

HÔPITAL ANNA-LABERGE

L'Association des bénévoles de l'Hôpital Anna-Laberge (ABHAL) coordonne la présence des bénévoles au sein de l'hôpital.

Rôles des bénévoles :

- Accueillir et orienter les personnes usagères lors de leur arrivée à la centrale de rendez-vous et à l'entrée de chaque département (orthopédie, endoscopie, prélèvement et cliniques spécialisées).
- Effectuer des visites de l'amitié dans certains départements de l'hôpital ainsi qu'au Centre externe de suppléance rénale Louise-Auger, situé au Centre de santé Desjardins. Ces visites permettent à la personne usagère de passer le temps de façon agréable grâce à une écoute sincère et humaine.
- Effectuer des tournées de café gratuit dans plusieurs départements de l'hôpital (corridor principal, oncologie, urgence, etc.).

L'ABHAL répond également à divers besoins en fournissant de petits articles pensés pour le bien-être et le réconfort des personnes usagères dans plusieurs départements (liste non-exhaustive) :

- Bonnets tricotés pour les nouveau-nés du Pavillon de naissance ;
- Boîtes souvenirs destinées aux familles vivant un deuil périnatal (petit ange en acrylique, breloque et pochette pour mèche de cheveux) ;
- Articles tricotés pour les personnes usagères en oncologie ou aux soins intensifs ;
- Produits d'hygiène personnelle ;
- Jouets remis aux enfants en chirurgie d'un jour ;
- Pochettes de protection distribuées aux personnes usagères de la dialyse ;
- Couvertures chaudes et coussins en forme de cœur pour plusieurs départements.

HÔPITAL BARRIE MEMORIAL

Rôles des bénévoles :

- Accueillir et orienter les personnes usagères à leur arrivée à l'hôpital;
- Aider la clientèle avec l'utilisation de la borne d'accueil;
- Offrir une présence bienveillante.

Références :			
Outils cliniques associés :	Guide explicatif du processus clinique DSMREU – volet opérations – GUI10404	Entrée en vigueur :	2026-06-16
Rédigé par : Comité DSMREU-QEP et DSMREU-opérations	Approuvé par : Chantale Boulay, directrice des services multidisciplinaires de santé et services sociaux	Révision :	AAAA-MM-JJ
PRC-CISSMO-10350 (2026-06)	Direction émettrice : Direction des services multidisciplinaires de santé et de services sociaux		

HÔPITAL DU SUROÎT

L'Association des bénévoles de l'Hôpital du Suroît (ABHDS) coordonne la présence des bénévoles au sein de l'hôpital.

Rôles des bénévoles :

- Accueillir, orienter et accompagner, au besoin, les personnes usagères dans l'hôpital. Les bénévoles sont positionnés à des endroits stratégiques comme à l'entrée, plus précisément à la centrale de rendez-vous, au bloc M, en prévision des rendez-vous médicaux, et au 6e étage.
- Servir du café, du jus, de l'eau et autres en oncologie;
- Effectuer des visites de l'amitié au 2e et au 3e étage ainsi qu'à l'urgence. Ces visites permettent à la personne usagère de passer le temps de façon agréable grâce à une écoute sincère et humaine.
- S'occuper de la friperie. Celle-ci permet d'offrir des vêtements aux personnes usagères lors de leur congé d'hôpital, si elles en ont besoin.
- Effectuer des appels de repérage pour le programme « Chez moi, c'est mon choix » sous la supervision d'une intervenante de la Direction des services de soutien à domicile et de la gériatrie (DSSADG). Le ou la bénévole contacte des personnes âgées, âgées de 75 ans et plus, préalablement identifiées, et ce, dans le but de vérifier si leur présence à domicile se passe toujours bien et si des services leur sont requis. Une formation est préalable.
- Participer aux activités de la boutique de l'Hôpital du Suroît. Celle-ci a été créée pour répondre aux besoins essentiels des personnes usagères et de leurs proches. Tous les revenus générés par la boutique sont redonnés sous forme de dons à l'Hôpital du Suroît pour l'achat de matériel et d'équipements au bénéfice des personnes usagères.

ACHEMINEMENT DES REQUÊTES

HAL - HBM - HDS

benevolat.cisssmo16@ssss.gouv.qc.ca

ÉVOLUTION DES SERVICES OFFERTS

Important : Cette offre est appelée à évoluer au fil du temps, selon les besoins identifiés sur le terrain et en fonction du nombre de bénévoles disponibles. Chaque nouveau et nouvelle bénévole permet d'élargir la portée et de bonifier le soutien offert dans les différents secteurs des hôpitaux.

Références :			
Outils cliniques associés :	Guide explicatif du processus clinique DSMREU – volet opérations – GUI10404	Entrée en vigueur :	2026-06-16
Rédigé par : Comité DSMREU-QEP et DSMREU-opérations	Approuvé par : Chantale Boulay, directrice des services multidisciplinaires de santé et services sociaux	Révision :	AAAA-MM-JJ
PRC-CISSMO-10350 (2026-06)	Direction émettrice : Direction des services multidisciplinaires de santé et de services sociaux		