

SOINS PALLIATIFS ET DE FIN DE VIE

Guide de soutien pour le développement des compétences des bénévoles

Groupe de travail

Alberte Dery, Palli-Aide

Améline Bourque, Direction générale adjointe des services aux aînés, MSSS

Florinda Martin, Société de soins palliatifs à domicile du Grand Montréal

Hélène René, Mouvement Albatros

Marlène Côté, Maison Victor-Gadbois

Régina Lavoie, Direction nationale des soins et services infirmiers MSSS

René Moisan, Maison Michel-Sarrazin

Coordination

Régina Lavoie, Direction nationale des soins et services infirmiers

Rédaction

Améline Bourque, Direction générale adjointe des services aux aînés

Régina Lavoie, Direction nationale des soins et services infirmiers

Soutien administratif

Marie-Josée Paradis, Direction nationale des soins et services infirmiers

ÉDITION

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Le présent document s'adresse spécifiquement aux intervenants du réseau québécois de la santé et des services sociaux et n'est accessible qu'en version électronique à l'adresse :

www.msss.gouv.qc.ca, section **Publications**.

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016
Bibliothèque et Archives Canada, 2016

ISBN : 978-2-550-76382-6 (version PDF)

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

Table des matières

Mise en contexte	1
Formation en SPFV des bénévoles	2
Objectifs de la démarche	2
Compétences de base retenues	2
3.1 Approche en soins palliatifs et principes éthiques et légaux	2
3.2 Rôle du bénévole en soins palliatifs et sa collaboration dans l'équipe	2
3.3 Accompagnement et communication authentique	2
3.4 Besoins physiques des personnes	3
3.5 Besoins psychologiques, psychosociaux et spirituels des personnes et de leurs proches	3
3.6 Agonie, décès et deuil	3
Plan de formation en SPFV des bénévoles	3
Recommandations	3
Annexe I : Compétences générales requises pour des bénévoles en SPFV	5
Annexe II : Code de déontologie des bénévoles en soins palliatifs	7
Annexe III : Exemple de processus de sélection des bénévoles de la Société de soins palliatifs à domicile du Grand Montréal (novembre 2010)	9

Mise en contexte

La complexité des besoins en matière de soins palliatifs exige que les intervenants et les bénévoles possèdent les compétences de base requises pour donner des soins palliatifs et de fin de vie (SPFV). Les établissements doivent donc veiller à ce que le personnel et les bénévoles qui accompagnent les personnes en SPFV dans leur milieu possèdent les compétences requises afin d'assurer des soins et des services de qualité, sécuritaires et adaptés aux besoins variés et évolutifs des personnes en SPFV.

Dans cette perspective, le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) désire améliorer l'offre de service en SPFV en soutenant le développement des compétences des intervenants ainsi que des bénévoles susceptibles d'exercer leurs activités auprès des personnes en SPFV par des activités de formation déployées au sein du réseau de la santé et des services sociaux. Ces compétences sont nécessaires pour prévenir et apaiser la souffrance globale de la personne qui a reçu un pronostic réservé, qu'importe l'âge, la pathologie ou le milieu de vie, et ainsi assurer une meilleure qualité de vie à cette personne et à ses proches. À cet effet, le MSSS a développé un cadre de référence pour la formation en SPFV¹ qui présente les orientations 2015-2020 en la matière.

Dans la *Politique de soins palliatifs de fin de vie* (2004), on rappelle que les services de soins palliatifs se sont développés notamment grâce à l'apport inestimable des bénévoles et des organismes communautaires. « Les bénévoles sont engagés tant auprès des usagers et de leurs proches que dans diverses tâches administratives et techniques au sein des établissements. Ils œuvrent dans plusieurs établissements du réseau de même que dans les maisons de soins palliatifs et dans les organismes communautaires². »

Dans le rapport sur l'état de situation du bénévolat à domicile³, il est mentionné que le mouvement des soins palliatifs bénéficie grandement de l'apport des bénévoles depuis son avènement au début des années 1970. Ils contribuent de façon appréciable à l'actualisation de la mission d'accompagnement des personnes et de leurs proches. Les bénévoles ont « en commun le don gratuit, non marchand et volontaire, le service aux personnes et à la collectivité. Ils vivent dans un climat de bénéfices réciproques : ils donnent et reçoivent ».

En conformité avec les orientations du Cadre de référence sur le développement des compétences en soins palliatifs et de fin de vie et en continuité avec le Plan directeur de développement des compétences des intervenants en soins palliatifs⁴, le MSSS a confié à un comité de travail le mandat de déterminer les compétences de base requises pour qu'un bénévole puisse accompagner une personne en SPFV et ses proches.

Le présent document expose ces compétences ainsi que diverses stratégies pour soutenir le développement des compétences dans les différents milieux où des bénévoles sont susceptibles d'exercer leurs activités auprès des personnes en SPFV.

¹ MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Cadre de référence sur le développement des compétences en soins palliatifs et de fin de vie*, 2015, 14 p.

² MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Politique en soins palliatifs de fin de vie*, Québec, Direction des communications, 2010, 98 p., [En ligne].
[<http://msssa4.msss.gouv.qc.ca/fr/document/publication.nsf/4b1768b3f849519c852568fd0061480d/06404f68cf7e1941852574360045a75f>].

³ SEVIGNY A *État de situation du bénévolat auprès des personnes à domicile recevant des soins palliatifs et de fin de vie de la région de la Capitale-Nationale*, juin 2011, 94 p.

⁴ MINISTÈRE DE LA SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX, *Plan directeur de développement des compétences des intervenants en soins palliatifs*, Québec, Direction des communications, Ministère de la Santé et des Services sociaux, 2008, 248 p.

Formation en SPFV des bénévoles

Le *Plan directeur de développement des compétences des intervenants en soins palliatifs* du MSSS reconnaît clairement les bénévoles en tant que membres de l'équipe interdisciplinaire. À cet effet, tout comme les intervenants, les bénévoles doivent développer leurs compétences en SPFV. Bien que dans certains milieux les bénévoles peuvent soutenir le personnel pour offrir des soins d'hygiène et de confort, l'objectif de la présente formation vise uniquement les compétences générales requises en matière d'accompagnement, de soutien et d'aide, rôles communs aux bénévoles peu importe le milieu. Il revient à chaque milieu d'offrir de la formation complémentaire sur les éléments spécifiques à leur contexte (protocoles, procédures, soins et services offerts, etc.).

Objectifs de la démarche

Cibler les éléments des compétences de base que doivent posséder les bénévoles qui accompagnent des personnes en SPFV et leurs proches, quel que soit le milieu.

Harmoniser les compétences de base des bénévoles partout dans la province.

Favoriser la transférabilité des acquis des bénévoles entre les différents organismes ou instances.

Compétences de base retenues

Différents programmes de formation des bénévoles ont été analysés et comparés. S'appuyant sur le *Plan directeur de développement des compétences des intervenants en soins palliatifs* du MSSS et sur leur expérience en formation, le comité a dégagé les compétences de base requises que devrait posséder une personne bénévole en SPFV. Ainsi, six domaines de compétences ont été ciblés avec les compétences spécifiques pour chacun d'entre eux. Finalement, des éléments de contenu ont été proposés afin de soutenir les fournisseurs de services dans la préparation du contenu pour une durée minimale de douze heures (annexe I). Voici les domaines de compétences et les compétences spécifiques dégagés :

3.1 Approche en soins palliatifs et principes éthiques et légaux

Connaître les principes et les valeurs qui sous-tendent l'approche en soins palliatifs.

Comprendre et appliquer les principes éthiques et légaux pertinents à l'exercice de son rôle.

3.2 Rôle du bénévole en soins palliatifs et sa collaboration dans l'équipe

Connaître son rôle dans un contexte de bénévolat en soins palliatifs.

Comprendre son rôle et ses responsabilités au sein de l'équipe.

3.3 Accompagnement et communication authentique

Connaître et appliquer les notions de base de l'accompagnement.

Communiquer adéquatement avec la personne et ses proches.

3.4 Besoins physiques des personnes

Être sensibilisé à ces besoins et les reconnaître afin de transmettre l'information aux personnes-ressources concernées et de diriger les personnes ayant une incapacité vers elles.

Appliquer certaines stratégies simples pour favoriser le confort de la personne.

3.5 Besoins psychologiques, psychosociaux et spirituels des personnes et de leurs proches

Être sensibilisé à ces besoins et les reconnaître afin de transmettre l'information aux personnes-ressources concernées et de diriger les personnes ayant une incapacité vers elles, tout en offrant le soutien approprié.

Être sensibilisé aux mécanismes d'adaptation aux pertes et savoir les reconnaître.

Démontrer une attitude respectueuse à l'égard des différences culturelles et spirituelles.

Être sensibilisé aux diverses dynamiques familiales.

3.6 Agonie, décès et deuil

Être attentif aux besoins de la personne et de ses proches au moment de la fin de vie et savoir quand et comment offrir son soutien.

Connaître le processus de deuil et ses réactions associées.

Plan de formation en SPFV des bénévoles

Les établissements qui désirent intégrer des bénévoles dans leur offre de service en SPFV doivent s'assurer que ces derniers possèdent les compétences requises et connaissent le code d'éthique des bénévoles (annexe II). Selon les milieux, l'établissement pourra soit développer son programme à même ses ressources, en conformité avec les compétences de base retenues par le MSSS, ou encore s'adresser à un organisme qui offre de la formation en SPFV, dont les maisons de soins palliatifs, le cas échéant. Cet organisme devra lui aussi nécessairement établir son programme en conformité avec les compétences retenues par le MSSS. Dans tous les cas, une attestation de participation devra être délivrée aux participants.

Recommandations

La formation de base des bénévoles en SPFV s'inscrit dans un ensemble de stratégies favorisant l'intégration des bénévoles dans l'accompagnement des personnes en SPFV. À cet effet, le comité a formulé quelques recommandations :

- I. La sélection des bénévoles constitue la première étape qui amorce ou non le début de l'action bénévole. Le comité recommande de se doter de critères généraux permettant de cibler les personnes ayant les aptitudes requises et de critères spécifiques selon les besoins des milieux et leurs attentes respectives. L'annexe III présente un exemple de processus de sélection.

- II. Les activités des bénévoles méritent un encadrement structuré afin de s'assurer de la qualité des services aux personnes en SPFV. Le comité recommande de désigner une personne qui assurera la coordination de l'équipe des bénévoles. Un des rôles de cette personne sera notamment d'assurer la liaison entre les équipes soignantes et les bénévoles. Elle devra être formée en soins palliatifs et posséder les habiletés pour accompagner et soutenir les bénévoles.
- III. L'intégration dans son nouveau rôle de bénévole est un moment crucial pour la personne qui débute dans le milieu des soins palliatifs. Le comité recommande de mettre en place une procédure d'intégration des nouveaux bénévoles qui comprend du soutien selon l'approche par mentorat⁵, car elle permet un meilleur suivi.
- IV. Pour s'assurer que les bénévoles maintiennent leurs connaissances à jour en matière de SPFV, le comité recommande de favoriser la formation continue des bénévoles et de le faire idéalement en étroite collaboration avec l'équipe interdisciplinaire.
- V. Sur attestation de réussite de la formation générale en SPFV, le comité recommande que, dorénavant, les organismes reconnaissent entre eux cette formation suivie par les bénévoles.

⁵ UNIVERSITÉ DE SHERBROOKE, FACULTÉ D'ADMINISTRATION, « Définition du mentorat », dans *Les étudiants du MBA coop et le milieu des affaires*, onglet « Mentorat », [En ligne]. [<http://www.usherbrooke.ca/mba-mentorat/mentorat/definition>].

On peut définir le **mentorat** comme une aide personnelle, volontaire et gratuite, à caractère confidentiel, apportée par un mentor pour répondre aux besoins particuliers d'une personne (le mentoré) en fonction d'objectifs liés à son développement professionnel ainsi qu'au développement de ses compétences et des apprentissages dans un milieu donné. La base d'une bonne relation mentorale est la confiance, l'honnêteté et l'éthique.

Annexe I : Compétences générales requises pour des bénévoles en SPFV

Domaine de compétences	Compétences spécifiques à atteindre	Éléments de contenu
<p>1. Approche en soins palliatifs et principes éthiques et légaux</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître les principes et les valeurs qui sous-tendent l'approche en soins palliatifs. ▪ Comprendre et appliquer les principes éthiques et légaux pertinents à l'exercice de son rôle. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ La définition des SPFV. ▪ Les principes et les valeurs. ▪ L'approche globale et personnalisée. ▪ Les mythes et les appréhensions au sujet de la mort. ▪ Les principes éthiques (dignité, qualité de vie, etc.). ▪ Les règles de confidentialité. ▪ Les principes légaux (droits, loi concernant les soins de fin de vie, etc.).
<p>2. Rôle du bénévole en soins palliatifs et sa collaboration dans l'équipe</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître son rôle dans un contexte de bénévolat en soins palliatifs. ▪ Comprendre son rôle et ses responsabilités au sein de l'équipe. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ses responsabilités. ▪ Ses limites. ▪ L'équipe auprès d'une personne en SPFV. ▪ Les informations à transmettre et les moyens pour le faire. ▪ L'importance du respect des objectifs de soins. ▪ Les avantages de la pratique collaborative.
<p>3. Accompagnement et communication authentique</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître et appliquer les notions de base de l'accompagnement. ▪ Communiquer adéquatement avec la personne et ses proches. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les notions de base : présence, écoute, respect des choix de la personne, respect du rythme de l'autre, etc. ▪ La relation d'aide (respect de ses capacités). ▪ Les principes généraux de la communication (verbale et non verbale). ▪ La valeur du silence. ▪ Les principaux pièges à éviter. ▪ Les habiletés d'écoute active. ▪ La communication avec une personne dont les capacités de communication sont réduites.

Domaine de compétences	Compétences spécifiques à atteindre	Éléments de contenu
4. Besoins physiques des personnes	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Être sensibilisé à ces besoins et les reconnaître afin de transmettre l'information aux personnes-ressources concernées et de diriger les personnes ayant une incapacité vers elles. ▪ Appliquer certaines stratégies simples pour favoriser le confort de la personne. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les signes d'inconfort ou de douleur à mentionner au personnel soignant. ▪ Les stratégies simples pour favoriser le confort de la personne.
5. Besoins psychologiques, psychosociaux et spirituels des personnes et de leurs proches	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Être sensibilisé à ces besoins et les reconnaître afin de transmettre l'information aux personnes-ressources concernées et de diriger les personnes ayant une incapacité vers elles, tout en offrant le soutien approprié. ▪ Être sensibilisé aux mécanismes d'adaptation aux pertes et savoir les reconnaître. ▪ Démontrer une attitude respectueuse à l'égard des différences culturelles et spirituelles. ▪ Être sensibilisé aux diverses dynamiques familiales. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les principales réactions et les principaux besoins affectifs, sociaux et spirituels des personnes en soins palliatifs. ▪ Les outils pour reconnaître les mécanismes d'adaptation aux pertes. ▪ Les pistes pour soutenir les personnes dans l'adaptation à leurs pertes. ▪ Les différentes croyances sur la mort et ses approches. ▪ Les diverses dynamiques familiales.
6. Agonie, décès et deuil	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Être attentif aux besoins de la personne et de ses proches au moment de la fin de vie et savoir quand et comment offrir son soutien. ▪ Connaître le processus de deuil et ses réactions associées. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Les changements physiques et psychologiques à l'approche de la mort. ▪ Les attitudes du bénévole au moment du décès et durant la période suivant le décès. ▪ Les rituels. ▪ La définition du deuil et de ses principales phases. ▪ Les réactions possibles associées aux différentes phases. ▪ Les réactions possibles de deuil des membres de l'équipe, incluant les bénévoles.

Annexe II : Code de déontologie des bénévoles en soins palliatifs

PRÉAMBULE

Les soins palliatifs sont l'ensemble des soins dispensés aux personnes atteintes d'une maladie avec pronostic réservé. L'atténuation de la douleur, des autres symptômes et de problèmes de nature psychologique, familiale, sociale ou spirituelle devient essentielle au cours de cette période de la vie.

L'objectif des soins palliatifs est d'obtenir la meilleure qualité de vie possible pour le patient et ses proches et d'offrir un système de soutien permettant au patient de vivre dignement jusqu'à la mort et aux proches de vivre le plus sereinement possible l'expérience de la maladie et du deuil. Les soins palliatifs sont organisés et dispensés grâce à la collaboration d'une équipe interdisciplinaire qui inclut le malade et ses proches.

En soins palliatifs, on ne hâte ni ne retarde la mort; elle est considérée comme un processus naturel; on soutient la vie en favorisant tout ce qui permet le développement intégral de la personne. Malgré le caractère inéluctable de la mort, chaque personne est considérée comme un être vivant unique et à part entière.

Le bénévolat en soins palliatifs constitue un champ d'activité spécifique qui implique des critères de sélection rigoureux, des programmes de formation de base et de formation continue axés sur les besoins des bénévoles, du milieu et des services, un plan d'évaluation périodique et l'adhésion à des valeurs et à des principes visant à assurer une pratique responsable et conforme à l'éthique.

Dignité et respect de la personne

1. Le bénévole accueille le malade et ses proches avec courtoisie, dans le respect de ce qui confère un sens à leur existence, leurs valeurs, leur culture, leurs croyances, leurs pratiques religieuses, leurs coutumes et leur mode de vie.
2. Le bénévole s'abstient de toute forme de discrimination relativement au statut social, au diagnostic, à l'ethnie, à la religion, au sexe, à l'orientation sexuelle, à la culture, à l'âge ainsi qu'aux capacités intellectuelles et physiques du malade et de ses proches.
3. Le bénévole agit avec compassion, ouverture d'esprit et chaleur humaine. Il démontre son sens des responsabilités et fait preuve de dévouement, tout en respectant une distance juste et saine.
4. Le bénévole assure le respect de la personne tout au long de son accompagnement, même après le décès du malade.

Inviolabilité et confidentialité

5. Le bénévole est tenu au respect du secret professionnel; il ne divulgue aucun renseignement ou quelque information reçus dans l'exercice de ses fonctions, sauf s'il est autorisé à le faire.
6. Le bénévole est tenu au respect de la vie privée du malade et de ses proches; il doit faire preuve de discrétion.
7. Le bénévole est tenu au respect du bien d'autrui et fait preuve d'honnêteté et d'intégrité en tout temps. Il ne peut accepter du malade ou de ses proches quelque don ou avantage que ce soit, par testament ou autrement.

Respect de l'autonomie

8. Le bénévole favorise l'autonomie et tout ce qui permet le cheminement et le développement intégral du malade et de ses proches.
9. Sujet aux dispositions législatives pertinentes, le bénévole favorise, dans les limites de ses fonctions, la participation du malade et de ses proches dans les choix et les décisions à prendre, selon leurs valeurs et leurs croyances.

Engagement, solidarité

10. Le bénévole adhère à la mission et à la philosophie des soins palliatifs et de l'organisme qu'il sert.
11. Le bénévole est fidèle dans son engagement envers l'organisme, le malade et ses proches.
12. Le bénévole ne peut profiter de sa situation pour promouvoir ses intérêts personnels ou rechercher des fins autres que celles propres à l'organisme ou à la philosophie des soins palliatifs.
13. Selon les exigences de l'organisme, le bénévole participe aux activités de formation et de ressourcement ainsi qu'aux rencontres.
14. Dans un contexte d'interdisciplinarité, le bénévole connaît la spécificité de son rôle, accomplit ses fonctions dans le cadre et les limites prévus par l'organisme, respecte les tâches dévolues aux autres membres de l'équipe, connaît les ressources disponibles et sait s'adresser à l'intervenant approprié le cas échéant.

Annexe III : Exemple de processus de sélection des bénévoles de la Société de soins palliatifs à domicile du Grand Montréal (novembre 2010)

La sélection est avant tout une question de jugement et implique des décisions qui reposent sur de nombreux facteurs ainsi que sur le choix d'accepter ou de refuser les candidats.

Le processus de sélection d'une personne-ressource bénévole comprend cinq étapes.

1. La présélection par téléphone :

La première conversation téléphonique permet de vérifier certaines informations qui sont prérequis pour accéder à l'entrevue.

Pourquoi s'intéresse-t-elle à ce secteur de bénévolat? A-t-elle la disponibilité requise? Connaît-elle notre clientèle? Accepte-t-elle de participer à la formation?

2. L'entrevue :

Cette rencontre permet de s'assurer que le candidat satisfait aux exigences du poste ainsi qu'aux **critères de sélection** de l'organisme.

3. La vérification des références :

Cette procédure permet de vérifier certaines observations notées lors de l'entrevue et démontre au candidat le degré de confiance exigé pour le poste de bénévole.

4. La formation :

Les séances de formation permettent d'évaluer, entre autres, le comportement des candidats dans différents contextes.

5. La période de probation :

L'instauration d'une période de probation permet à l'organisme et à la personne bénévole d'en apprendre plus l'un sur l'autre.

Exemple de questionnaire

- A) Avez-vous déjà côtoyé une ou des personnes gravement malades?
- B) Quelles sont vos expériences passées avec notre type de clientèle?
- C) Quelles sont les qualités ou les aptitudes que vous jugez nécessaires pour faire du bénévolat auprès de notre clientèle?
- D) Croyez-vous avoir le profil pour effectuer la tâche de bénévole au sein de notre organisme? Pourquoi?
- E) Comment réagissez-vous devant la souffrance des autres (psychologique et physique)?
- F) Comment réagissez-vous face à la colère?
- G) Qu'est-ce que la confidentialité pour vous?
- H) Quelle opinion les autres ont-ils de vous?

- I) La spiritualité ou les pratiques religieuses ont-elles de l'importance dans votre vie?
- J) Que pourriez-vous trouver de difficile dans le genre de bénévolat que nous offrons?
- K) Vous sentiriez-vous à l'aise de changer une culotte d'incontinence?
- L) Quelle serait la pire situation pour vous?
- M) Avez-vous vécu une perte importante dans les 12 derniers mois?
- N) Qu'attendez-vous de notre organisme?

Exemple d'entrevue de sélection / bénévole soins palliatifs préparé par Madame Marlène Côté formatrice en soins palliatifs de la Maison Victor Gadbois

Date : _____

Personne candidate : _____ Personne observatrice : _____

Encercler : 1 : Problème, 2 : Faible, 3 : Bon, 4 : Fort

Sujet	Cote	Observations
1. Motifs à faire du bénévolat	1 2 3 4	
2. Écoute : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Présence (observée) ▪ Qualité de l'écoute (observée) ▪ Capacité à accepter le silence 	1 2 3 4	
3. Capacité à demeurer neutre : <ul style="list-style-type: none"> ▪ se mettre en retrait ▪ mettre de côté ses opinions, ses croyances, ses convictions ▪ éviter de donner des avis, des conseils, d'influencer ▪ accepter les gens comme ils sont, sans jugement 	1 2 3 4	
4. Degré d'empathie démontré : <ul style="list-style-type: none"> ▪ sensibilité, délicatesse, chaleur humaine, respect 	1 2 3 4	
5. Discrétion et confidentialité	1 2 3 4	
6. Authenticité	1 2 3 4	
7. Capacité à travailler en équipe <i>Comment vous sentez-vous par rapport au travail en équipe?</i> <i>Parlez-nous de vos expériences de travail en équipe.</i>	1 2 3 4	

8. Bonne connaissance de soi :	1 2 3 4	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ capacité de se remettre en question ▪ capacité de respecter ses limites et de prendre soin de soi ▪ capacité d'accepter de ne pas savoir ▪ capacité de demander de l'aide 		
9. Sens de l'engagement	1 2 3 4	
10. Capacité d'adaptation et de souplesse	1 2 3 4	
11. Facilité à établir de bons contacts et de bonnes communications	1 2 3 4	
12. Amour de l'être humain	1 2 3 4	
13. Disponibilité	1 2 3 4	
14. Divers	1 2 3 4	
Cote globale 1 2 3 4	Points forts	Points discutables

QUESTIONS GUIDES

Sujet	
1. Motifs à faire du bénévolat	<p>Quelle est votre perception du rôle du bénévole?</p> <p>Parlez-nous de ce qui vous a amené à vouloir devenir bénévole en soins palliatifs et en oncologie.</p> <p>Quelles sont vos expériences de travail ou personnelles que vous jugez utiles pour devenir bénévole?</p> <p>Quelles qualités avez-vous qui seraient utiles dans ce type de bénévolat?</p>
2. Écoute : <ul style="list-style-type: none"> ▪ Présence (observée) ▪ Qualité de l'écoute (observée) ▪ Capacité à accepter le silence 	<p>Comment vivez-vous les longs silences?</p> <p>Que feriez-vous lorsqu'un patient ne parle pas? Pourquoi?</p>
3. Capacité à demeurer neutre : <ul style="list-style-type: none"> ▪ se mettre en retrait ▪ mettre de côté ses opinions, ses croyances, ses convictions ▪ éviter de donner des avis, des conseils, d'influencer ▪ accepter les gens comme ils sont, sans jugement 	<p>Avez-vous été confronté à la maladie ou au deuil?</p> <p style="padding-left: 40px;">Si oui : Depuis combien de temps? Parlez-en davantage. Comment vous sentez-vous maintenant?</p> <p style="padding-left: 40px;">Si non : Comment voyez-vous l'accompagnement de personnes en fin de vie?</p> <p>Comment vous sentez-vous à l'idée d'entrer en relation avec des gens ayant des croyances, des valeurs, des religions, une culture différentes des vôtres?</p> <p>Si quelqu'un vous parle de sa peur de la mort et que cette personne n'a aucune croyance spirituelle ou religieuse, comment l'accompagnez-vous?</p>
4. Degré d'empathie démontré : <ul style="list-style-type: none"> ▪ sensibilité, délicatesse, chaleur humaine, respect 	
5. Discrétion et confidentialité	<p>Parlez-nous de ce que signifie l'engagement à la confidentialité pour un bénévole.</p>
6. Authenticité	

<p>7. Capacité à travailler en équipe</p>	<p>Comment vous sentez-vous par rapport au travail en équipe?</p> <p>Parlez-nous de vos expériences de travail en équipe.</p> <p>Si le patient semble souffrant, non soulagé, que faites-vous?</p> <p>Comment vous sentez-vous avec le fait d'avoir à rendre des comptes à une coordonnatrice?</p> <p>Si la personne malade ou sa famille vous réclame au-delà de l'entente préétablie, comment réagissez-vous?</p>
<p>8. Bonne connaissance de soi :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ capacité de se remettre en question ▪ capacité de respecter ses limites et de prendre soin de soi ▪ capacité d'accepter de ne pas savoir ▪ capacité de demander de l'aide 	<p>Quelles seraient vos forces dans l'accompagnement?</p> <p>Qu'est-ce qui pourrait vous rendre la tâche plus difficile?</p>
<p>9. Sens de l'engagement</p>	<p>Parlez-nous de la façon dont vous avez vécu votre engagement dans une expérience passée.</p> <p>Si vous vous engagez envers les membres d'une famille, de quelle façon ces derniers peuvent-ils compter sur vous?</p>
<p>10. Capacité d'adaptation et de souplesse</p>	<p>Si vous entrez dans une chambre et que les gens ne veulent pas vous voir, que faites-vous?</p>
<p>11. Facilité à établir de bons contacts et de bonnes communications</p>	<p>Seriez-vous à l'aise d'être seul dans l'exécution de votre rôle?</p> <p>(ex. : aller à domicile)</p>
<p>12. Amour de l'être humain</p>	
<p>13. Disponibilité</p>	<p>Quelles sont vos disponibilités?</p> <p>Participeriez-vous aux réunions mensuelles et aux activités de formation continue?</p>
<p>14. Divers</p>	<p>Quelles sont vos croyances face à la mort?</p> <p>Selon vous, y a-t-il une mort idéale?</p> <p>Quelle est votre perception du système hospitalier?</p> <p>Quelle est votre perception de la médecine douce ou non conventionnelle?</p>