



Accompagner, divertir,
accueillir, aider...

Guide de **RÉFÉRENCE** du **bénévole**

au CISSS de Chaudière-Appalaches

Le Guide de référence du bénévole au CISSS de Chaudière-Appalaches est une production du Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches (CISSS de Chaudière-Appalaches) :

363, route Cameron
Sainte-Marie (Québec) G6E 3E2
Téléphone : 418 386-3363

Le présent document est disponible sur le site Internet du CISSS de Chaudière-Appalaches à l'adresse suivante : cisssca.com.

Toute reproduction partielle de ce document est autorisée et conditionnelle à la mention de la source.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2024

ISBN 978-2-550-99078-9

© Centre intégré de santé et de services sociaux de Chaudière-Appalaches, 2024

Remerciements

Offrir de son temps à ceux qui en ont besoin est un acte d'une grande générosité. Nous tenons à vous en remercier. Nous sommes heureux de pouvoir vous accueillir parmi ces hommes et ces femmes de cœur unis pour le mieux-être de la communauté. En devenant bénévole dans notre organisation, vous joignez une équipe d'employés, de médecins et de stagiaires qui collaborent à la réalisation de la mission de l'établissement.

Soucieux que votre expérience soit des plus satisfaisante, ce guide a été élaboré grâce à la consultation de gens dévoués comme vous qui œuvrent déjà dans nos établissements à titre de bénévoles. Il se veut un outil de référence en ce qui a trait au mode de fonctionnement et à l'ensemble de vos droits et responsabilités.



Table des matières

À propos de notre organisation	1
Notre mission	1
Notre vision	1
Nos valeurs	1
L'implication bénévole	2
Pour être éligible	2
Tâches et activités variées à réaliser	2
Votre engagement	3
Vos droits	3
Vos privilèges	3
Attitudes et comportements attendus du bénévole	4
La prévention des infections, parlons-en!	5
Quoi faire si vous êtes malade?	5
L'hygiène des mains	5
La grippe	5
La gastroentérite	6
Autres moyens pour éviter la transmission des infections	6
Isolement des résidents à la chambre	6
La civilité en milieu de travail : une responsabilité partagée	7
Réflexion sur le vouvoiement	7
Qu'est-ce que l'incivilité?	7
Repérer des situations de maltraitance envers les personnes âgées et les personnes vulnérables : notre responsabilité	9
Qu'est-ce que la maltraitance?	9
Conséquences de la maltraitance	9
Pour en savoir davantage	10
Codes d'urgence	10

À propos de notre organisation

Notre organisation regroupe près d'une centaine d'installations réparties dans 136 municipalités :

- 4 hôpitaux;
- 28 centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) et 5 CHSLD privés conventionnés;
- 3 maisons des aînés et alternative (MDAA)
- 23 CLSC;
- 1 maison de naissance;

- 2 groupes de médecine de famille universitaire (GMF-U);
- Près d'une cinquantaine d'installations adaptées aux besoins spécifiques : services spécialisés en jeunesse, en déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, en déficience physique, en dépendance et en services pour aînés;
- 5 points de service locaux.

Notre équipe intervient également à domicile, en milieu scolaire et dans les groupes de médecine de famille (GMF). Nous profitons de l'expertise de près de 14 000 employés et de 800 médecins.

Notre mission

Maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population de la Chaudière-Appalaches en rendant accessible un ensemble de services de santé et de services sociaux, intégrés et de qualité, contribuant ainsi au développement social et économique de la région.

Notre vision

Notre organisation place les usagers au cœur de ses services et les implique dans les décisions qui les concernent afin qu'ils vivent une expérience de soins et de services qui réponde à leurs besoins.

Nous offrons aux usagers des services performants et hautement intégrés qui assurent un parcours de soins et des services continus, de qualité et efficaces, ainsi qu'une facilité et une équité d'accès.

Des gens de cœur unis pour votre mieux-être!

Notre organisation réalise sa mission en s'appuyant sur un personnel engagé, compétent et humain. En reconnaissant la valeur première des personnes qui composent l'organisation, nous contribuons par nos actions à favoriser leur santé et leur mieux-être.

Nos valeurs

Notre établissement et notre personnel placent l'utilisateur au centre de nos préoccupations. Nos valeurs reflètent notre volonté d'offrir la meilleure qualité de soins et services à l'utilisateur et à ses proches.

Par notre **humanisme**, nous énonçons clairement notre croyance en l'humain. Nous reconnaissons l'unicité de chaque personne, sa dignité et son intégrité. Pour cette raison, l'ouverture à l'autre et l'écoute représentent la base du comportement bienveillant, tout en favorisant l'autodétermination de chaque individu et en encourageant le pouvoir d'agir.

Par notre **collaboration**, nous tentons d'assurer une fluidité dans les soins et les services offerts à la population et de construire un nouveau « nous » solide. La collaboration nous appelle à travailler ensemble avec nos usagers et partenaires en complémentarité, au-delà de nos différences, en priorisant la cohésion et la coresponsabilité des parties.

Par notre **équité** : Comme réponse aux défis actuels d'accessibilité et d'harmonisation des soins et des services dans la région, l'établissement met de l'avant la valeur d'équité comprise comme étant l'adaptation et la distribution juste des ressources.

L'implication bénévole

Les activités des services de bénévoles sont un complément essentiel au travail des équipes soignantes et ils contribuent au bien-être des résidents et à humaniser les soins. Les bénévoles ne doivent pas assumer

les responsabilités et tâches réservées aux professionnels, ils sont là pour apporter du divertissement et de l'humanisme et pour favoriser des relations interpersonnelles positives.

Pour être éligible

Pour rejoindre notre équipe de bénévoles, les personnes intéressées doivent respecter certains critères :

- Être âgé de 18 ans et plus;
- Faire preuve d'autonomie, d'une attitude positive et du sens des responsabilités;
- Démontrer une capacité à collaborer;
- Être soucieux du bien-être et de l'intégrité de la personne;
- Répondre aux exigences du processus de sélection et de la vérification des antécédents judiciaires.

Tâches et activités variées à réaliser

Les tâches et les activités à réaliser auprès des résidents par les bénévoles couvrent un large éventail. En voici des exemples :

Activités individuelles

- Accompagner un résident durant une activité;
- Jouer aux cartes ou à un jeu de société;
- Faire du bricolage;
- Écouter de la musique;
- Feuilletter un journal;
- Bavarder;
- Chanter;
- Raconter une histoire, faire la lecture d'un livre;
- Regarder un album photo et laisser le résident raconter son histoire;
- Regarder une émission de télé et la commenter avec le résident.

Activités sociales

- Participer à la préparation d'activités avec l'intervenant aux services d'animation des loisirs;
- Faire une activité de petit groupe, par exemple : table magique, raquette balloune;
- Participer à la mise en place/décoration d'une salle;
- Diriger les résidents au bon lieu avant une activité;
- Faire découvrir les talents du bénévole (chant, instrument, dessins, etc.);
- S'asseoir avec des résidents à l'extérieur et admirer la nature.

Activités de soins et de santé

- Prendre une marche avec le résident;
- Offrir un massage de mains;
- Coiffer un résident;
- Faire des soins de beauté à un résident;
- Aider un résident avec son tricot, son casse-tête.

Votre engagement

Afin de bien jouer votre rôle de bénévole, vous vous engagez à respecter les règles et consignes de l'organisation. Celles-ci peuvent varier selon les milieux :

- Adhérer à la mission et aux valeurs de l'organisation;
- Porter votre carte d'identité en tout temps;
- Respecter les règles d'hygiène et de prévention des infections en vigueur;
- Présenter une tenue vestimentaire convenable et porter le sarrau, si requis;
- Respecter le fonctionnement du service ou de l'établissement et ses règlements;
- Vous présenter au jour et à l'heure convenus;
- Collaborer à l'inscription des statistiques de vos présences;
- Participer aux formations proposées;
- Refuser tous dons, pourboires ou cadeaux de la part des résidents;
- Respecter la confidentialité des informations obtenues dans le cadre de vos fonctions au regard des résidents et du personnel;
- Exercer votre bénévolat en étant exempt de l'influence de l'alcool ou de drogues.

Vos droits

L'organisation reconnaît que :

- Les bénévoles doivent être respectés et soutenus dans leur engagement et traités avec considération;
- Les bénévoles apportent une contribution volontaire : nous voulons faire preuve de flexibilité et d'ouverture quant aux choix d'activités, de tâches et d'horaire, en fonction de l'organisation;
- Les bénévoles sont accueillis et encadrés par une personne-ressource : ils sont partie prenante de l'organisation;
- Les bénévoles apportent une contribution différente de celle du salarié : les tâches qui lui sont confiées améliorent la qualité de vie des personnes servies, mais n'ont pas pour effet de remplacer un emploi.

Vos privilèges

En devenant bénévole parmi nous, vous aurez droit à ces privilèges :

- Stationnement gratuit;
- Accès à des formations;
- Participation à une activité reconnaissance annuelle;
- Couverture d'assurance par l'établissement et par la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST), conditionnellement à son renouvellement chaque année. Vous devez faire une déclaration d'incident, au même titre qu'un employé, si cela se produit pendant votre bénévolat.

Attitudes et comportements attendus du bénévole

Ce qui est visé pour le résident	Exemples d'attitudes et de comportements attendus
Respect	
Respecter la confidentialité	<ul style="list-style-type: none"> ● Discuter des informations, concernant un résident, qui sont requises à une bonne prestation de service, dans un lieu fermé; ● Ne jamais : <ul style="list-style-type: none"> ○ Divulguer d'informations au sujet d'un résident à une personne autre que les intervenants concernés; ○ Parler d'un résident à l'extérieur de l'établissement.
Respecter l'intimité du résident	<ul style="list-style-type: none"> ● Privilégier la chambre du résident pour prodiguer les services; ● Protéger l'intimité et la pudeur en tout temps; ● Frapper avant d'entrer dans la chambre du résident; ● Vérifier discrètement dans le cas où le résident ne pourrait exprimer son accord avant d'entrer.
Bienveillance	
Établir une relation de confiance, se rapprocher	<ul style="list-style-type: none"> ● Prendre connaissance de l'histoire de vie du résident, de ses souvenirs; ● Établir une relation de confiance empreinte d'empathie et d'attention personnalisée envers le résident et sa famille.
Être à l'écoute	<ul style="list-style-type: none"> ● Observer les signes et les expressions pour comprendre le résident, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> ○ Plaisir/déplaisir, confort/inconfort, calme/anxiété. ● Observer ce qui le fait sourire, ce qu'il aime.
Pratiquer la bienveillance	<ul style="list-style-type: none"> ● Communiquer par des gestes et paroles douces, chaleureuses et courtoises; ● Respecter le rythme du résident; ● Favoriser une ambiance harmonieuse; ● Parler au résident de façon positive; ● Faire plaisir au résident; <ul style="list-style-type: none"> ○ Mettre sa musique préférée; ○ Appliquer du vernis à une dame qui ne peut plus le faire. ● Dénoncer toute forme de brusquerie ou d'intimidation observées au responsable des bénévoles ou au gestionnaire.
Viser/maintenir l'équité	<ul style="list-style-type: none"> ● Traiter les résidents avec le même souci d'équité; ● Prendre du temps avec un résident qui est moins visité.
Prévenir des comportements défensifs/agressifs	<ul style="list-style-type: none"> ● Utiliser la diversion lors de discussions sur des sujets sensibles; ● Éviter de s'opposer au résident; ● Rester neutre face aux variations d'humeur du résident.
Dignité	
Favoriser la décision/autonomie	<ul style="list-style-type: none"> ● Obtenir le consentement du résident avant de lui donner un service, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> ○ Pousser son fauteuil roulant ou l'aider à faire une activité. ● Impliquer le résident et sa famille dans les choix le concernant, par exemple : <ul style="list-style-type: none"> ○ Participer ou non à une activité, choisir une activité particulière, choisir un menu ou une collation.
Favoriser l'estime de soi	<ul style="list-style-type: none"> ● S'abstenir d'utiliser des termes familiers, infantilissants, des surnoms ou des diminutifs; ● Éviter d'utiliser le téléphone personnel du résident ou son journal ou de changer le poste de sa télévision sans son autorisation; ● Impliquer le résident, demander sa collaboration et le remercier pour l'aide apportée; ● Protéger la dignité et l'estime de soi du résident présentant des déficits cognitifs.

La prévention des infections, parlons-en!

Quoi faire si vous êtes malade?

Si vous présentez des symptômes d'infection (gastroentérite, grippe, etc.) ou êtes incertains de votre état de santé, veuillez, s'il vous plait, demeurer à la maison pour éviter de transmettre une infection aux résidents.

Si votre situation ne s'améliore pas après quelques jours ou se détériore, appelez Info-Santé 811. Vous pouvez consulter votre médecin ou vous rendre à l'urgence lorsque votre état le nécessite. Vous pourrez reprendre vos activités de bénévolat dès que vous ne serez plus considérés comme contagieux.

L'hygiène des mains

Saviez-vous que les mains sont la principale cause de transmission des infections acquises en milieu de soins?

Afin d'assurer des prestations de soins sécuritaires et de qualité, l'établissement a le devoir d'établir des pratiques organisationnelles en matière de prévention des infections. L'hygiène des mains en fait partie et représente le moyen le plus simple et efficace pour prévenir la transmission des infections.

Elle peut se faire de deux façons :

1. Avec de l'eau et du savon;
2. Avec une solution à base d'alcool.

Quand doit-on se laver les mains?

- Avant ou après un contact avec un résident ou son environnement;
- Avant de manger ou de porter les mains à votre bouche;
- Après s'être mouché ou être allé à la toilette;
- À l'arrivée au travail ou à la sortie;
- Lorsque les mains sont visiblement sales;
- Après avoir retiré les gants;
- Avant et après la manipulation de nourriture.

La grippe

La grippe est une infection des voies respiratoires causée par le virus de l'influenza. Au Québec, ce virus circule surtout de la fin de l'automne au début du printemps. Les symptômes de la grippe et leur gravité peuvent varier en fonction de l'âge et de l'état de santé de la personne atteinte.

Les symptômes sont :

- Fièvre soudaine (plus de 38 °C ou 100,4 °F);
- Toux;
- Fatigue;
- Maux de tête;
- Douleurs musculaires;
- Malaise généralisé.

Si vous présentez de la fièvre et un autre des symptômes, c'est peut-être la grippe. Dans ce cas, soignez-vous à la maison et évitez de vous rendre à vos activités régulières, jusqu'à cinq jours après le début de vos symptômes.

Si vous devez vous rendre dans un établissement de santé, portez un masque et lavez-vous les mains régulièrement.

Le vaccin contre la grippe vous est offert gratuitement chaque année. N'hésitez pas à le demander.

La gastroentérite

La gastroentérite peut être causée par un virus, une bactérie ou un parasite.

Les principaux symptômes sont :

- Diarrhée;
- Crampes abdominales;
- Nausées;
- Vomissements;
- Fièvre (dans certains cas).

La gastroentérite circule surtout au cours de l'automne et de l'hiver. Les symptômes durent habituellement de 24 à 72 heures. La personne atteinte est contagieuse dès le début des symptômes et peut le demeurer jusqu'à deux semaines après leur disparition.

Si vous présentez des symptômes de gastroentérite, annulez vos activités régulières et soignez-vous à la maison jusqu'à 48 heures après l'arrêt des symptômes.

Autres moyens pour éviter la transmission des infections

- Ne pas s'asseoir sur les lits;
- Utiliser les toilettes prévues pour les visiteurs;
- Évitez de porter des bijoux, tels que des bagues ou des bracelets imposants, ainsi que des ongles artificiels ou encore avec du vernis mal entretenu.

Isolement des résidents à la chambre

Lorsqu'un patient est confiné à sa chambre parce qu'il présente une infection, une affiche est apposée à sa porte.

En tant que bénévole, il est important de **NE PAS ENTRER** dans ces chambres.

La civilité en milieu de travail : une responsabilité partagée

Le bénévole doit en tout temps présenter un comportement qui contribue à maintenir les normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail et être un exemple de civilité. Il s'agit d'un ensemble de règles de conduite empreintes de respect, de collaboration, de politesse, de courtoisie et de savoir-vivre.

Réflexion sur le vouvoiement

Les opinions sur le vouvoiement, fondées sur l'éducation et les valeurs personnelles, sont partagées et bien légitimes. Plusieurs personnes emploient le « vous » ou le « tu » selon ce qu'elles sont prêtes à accepter pour elles-mêmes ou ce qu'elles trouvent adéquat en général. En faisant cela, elles respectent leurs propres valeurs, mais ça ne veut pas dire que c'est ce qui est attendu de l'autre.

En vouvoyant lors du premier contact, vous offrez à votre interlocuteur la plus haute marque de politesse. S'il n'est pas à l'aise, il vous l'indiquera. Vous pourrez alors décider de vous ajuster ou non, avec le temps, selon la relation s'installera entre vous et ce que vous souhaitez.

Qu'est-ce que l'incivilité?

L'incivilité se définit comme un comportement déviant qui est en violation des normes de respect mutuel, qui crée un inconfort important dans le milieu de travail et qui a un impact négatif sur le climat de travail.

Gestes d'incivilité flagrants	Gestes d'incivilité plus subtils
<ul style="list-style-type: none">● Proférer des insultes à l'égard de quelqu'un (sacrer);● Claquer la porte;● Se laisser emporter par la colère;● Faire des remarques ou des blagues discriminatoires;● Etc.	<p>Petits gestes qui semblent anodins, pris isolément, mais deviennent irritants et enveniment le climat de travail à force de répétition.</p> <ul style="list-style-type: none">● S'imposer dans l'environnement de l'autre;● Donner une rétroaction négative;● Porter un jugement sur quelqu'un en public;● Alimenter des rumeurs;● Refuser de parler à quelqu'un;● Etc.

Quand intervenir?

Vous déciderez d'intervenir en fonction de la gravité du comportement ou du geste posé :

- S'il s'agit d'un comportement d'incivilité flagrant : intervenir le plus tôt possible;
- S'il s'agit d'un comportement agaçant ou irritant : vous pourriez attendre une certaine répétition pour légitimer votre intervention auprès de la personne concernée.

Rappelez-vous qu'il vaut mieux intervenir trop tôt que trop tard et que l'objectif est de faire cesser ou changer le comportement.

Comment intervenir?

- Dépendamment de la gravité du comportement ou du geste posé, intervenez auprès des personnes suivantes :
- S'il s'agit de **harcèlement, de discrimination ou de criminalité**, adressez-vous au gestionnaire du centre. Si c'est le gestionnaire qui est en cause, adressez-vous au Bureau du bénévolat :
- Par téléphone : 1 833 830-7500
- Par courriel : benevoles.cisss-ca@ssss.gouv.qc.ca;
- S'il s'agit d'un **geste incivil plus subtil**, mieux vaut intervenir directement auprès de la personne concernée. À ce moment, appliquez la règle de trois :

1^{re} intervention

Adressez-vous directement à la personne concernée :

- Demeurez calme et concis;
- Posez clairement vos limites;
- Offrez une rétroaction recevable.

2^e intervention

Si la même situation se reproduit, adressez-vous **directement auprès de la personne concernée** :

- Revenez à la charge plus formellement, mais toujours de façon recevable;
- Posez clairement, une fois de plus, vos limites;
- Informez-la que vous avez choisi de ne pas recourir à l'intervention d'une tierce personne et que vous souhaitez que ce comportement cesse, mais qu'en cas de récurrence, le gestionnaire ou responsable des bénévoles sera avisé de la situation.

3^e intervention

S'il n'y a pas de changement, **adressez-vous au gestionnaire** ou au responsable des bénévoles si c'est le gestionnaire qui est en cause :

- Précisez la nature de vos intentions précédentes et le fait que vous n'arrivez pas à résoudre le problème;
- Demandez au gestionnaire ou responsable des bénévoles d'intervenir.

**Il appartient à chacun
de contribuer au maintien d'un climat de
travail sain.**

Repérer des situations de maltraitance envers les personnes âgées et les personnes vulnérables : notre responsabilité

Chaque personne en lien avec les résidents est tenue de dénoncer toute situation de maltraitance ou d'abus dont elle serait témoin dans le respect des règles de confidentialité. Informez-vous auprès de la personne responsable des bénévoles de votre secteur.

Qu'est-ce que la maltraitance?

La maltraitance consiste en un ou plusieurs gestes, ou une absence d'action appropriée, qui cause du tort ou de la détresse à une personne.

Elle se produit dans une relation où il devrait y avoir de la confiance. Elle est souvent commise par un proche, mais peut aussi l'être par des personnes offrant des services ou des soins. Parfois, la personne maltraitante n'a pas de mauvaise intention.

La maltraitance ne s'accompagne pas toujours de violence. Toutefois, la négligence peut causer autant de tort que la violence.

Si vous êtes témoin de l'une des situations suivantes, il peut s'agir de la maltraitance :

- Une personne âgée ou une personne vulnérable :
- Forcée à faire des choses qui la mettent mal à l'aise;
- À qui l'on manque de respect lorsqu'on s'adresse à elle;
- Humiliée ou infantilisée;
- Bousculée ou brusquée;
- Qu'on néglige d'amener chez le médecin ou de lui donner ses médicaments;
- À qui l'on interdit de rendre visite ou de parler à ses amis ou à sa famille;
- Qui subit des attouchements ou que l'on force à avoir des contacts sexuels;
- À qui l'on prend la carte de guichet sans sa permission;
- Menacée pour obtenir de l'argent ou des biens;
- Dont l'hygiène ou l'alimentation sont négligées;
- Pour qui l'on décide à sa place, sous prétexte qu'elle est trop vieille.

Les résidents ont des droits

Peu importe leur âge, leur sexe, leur origine ou leur orientation sexuelle, les résidents ont le droit :

- À la sécurité physique et psychologique;
- De prendre leurs propres décisions;
- Au respect;
- De disposer de leur argent et de leurs biens comme bon leur semble;
- De recevoir les soins et les services dont ils ont besoin;
- D'aller chercher de l'aide s'ils ne sont pas traités adéquatement.

Conséquences de la maltraitance

La maltraitance a des conséquences et des effets négatifs sur la qualité de vie des personnes qui la vivent. Elles peuvent se replier sur elles-mêmes, ressentir de la peur, de l'insécurité, de l'anxiété. Cela peut mener à la dépression, favoriser l'augmentation des maladies et la mortalité. Les conséquences peuvent apparaître rapidement ou se développer bien après l'événement. Il faut donc agir dès le premier signe.

Pour en savoir davantage

Pour en savoir davantage sur la maltraitance et pour mieux la repérer, consultez le site suivant : Quebec.ca/maltraitanceaines.

La Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés

Une personne qui croit être en situation de maltraitance ou une personne qui craint qu'une autre le soit ne doit pas hésiter à téléphoner à la Ligne Aide Maltraitance Adultes Aînés (LAMAA).

1 888 489-ABUS (2287)

Cette ligne d'écoute, de référence et d'accompagnement spécialisée offre un service confidentiel, **bilingue et gratuit**, accessible **tous les jours de 8 h à 20 h**.

Que ce soit un aîné vivant de la maltraitance, un proche, un ami, un voisin ou encore un intervenant, tous peuvent utiliser ce service.

Les professionnels expérimentés qui y travaillent sont là pour écouter, informer et diriger les gens vers les ressources les plus appropriées pour répondre à leurs besoins.

Ne restez pas indifférents à la maltraitance!

Obtenez plus d'information sur la LAMAA en visitant le site lignemaltraitance.ca/fr.

Codes d'urgence

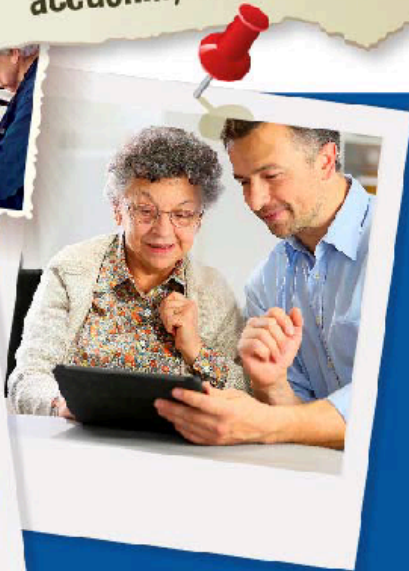
Des codes de couleur sont utilisés afin que tous puissent agir efficacement à sauver des vies. Ces codes font l'objet d'un consensus pancanadien.

Argent	Menace armée
Bleu	Arrêt cardiaque
Rose	Réanimation néonatale
Blanc	Personne violente
Mauve	Urgence médicale sur le site du centre hospitalier
Rouge	Incendie
Brun	Dégât majeur
Gris	Fuite toxique externe
Orange	Sinistre majeur externe
Jaune	Fugue d'un usager
Noir	Colis suspect
Vert	Évacuation

Pour obtenir plus d'information au sujet des actions à poser en cas d'urgence, rendez-vous sur la page Web



Accompagner, divertir,
accueillir, aider...



Centre intégré
de santé et de services
sociaux de Chaudière-
Appalaches

Québec 