



VILLA DES CHUTES
FALLS VILLA

Guide d'Accueil du Bénévole

« La personne, notre raison d'être. »

TABLE DES MATIÈRES

Mot de bienvenue.....	2
Notre philosophie du bénévolat.....	3
Objectifs.....	3
Critères d’admissibilité.....	4
Code d’éthique des bénévoles.....	5
La confidentialité.....	7
Dossier du bénévole.....	8
Intégration des nouveaux bénévoles.....	8
Identification du bénévole.....	9
Local des bénévoles.....	9
Mécanisme de communication.....	10
Formation des bénévoles.....	10
Déclaration d’incident et/ou accident.....	11
Déclaration d’une situation dangereuse.....	11
Santé et Sécurité.....	12
Pourboires et gratifications.....	12
Procédures à suivre lors de situation de crise.....	12
Activités de reconnaissance.....	13
L’hygiène des mains.....	13
Grippe et influenza.....	13
Éthique.....	14
Plaintes.....	14
Tolérance zéro à l’égard des abus.....	14
Prévention des infections.....	15
Mesures d’urgence.....	15
Conclusion.....	16

Mot de bienvenue de la Direction générale

La Direction générale de la Villa des Chutes est heureuse de vous accueillir au sein de son équipe de bénévoles. Les occasions seront nombreuses afin de créer de nouveaux liens avec nos résidents, les familles, les membres de notre personnel et nos nombreux bénévoles. Vous serez à même de répandre des petits bonheurs dans nos services de pastorale, d'activités, d'alimentation et d'administration, bref de goûter la joie du partage et de l'amitié.

« Il y a dans l'action bénévole, quelle que soit sa nature et sa forme, une richesse, une joie, une valeur, une fécondité, une profondeur, une sérénité, un amour indescriptible, indéfinissable. »

Afin d'assurer une intégration adéquate de votre rôle auprès de nos résidents, nous vous invitons à prendre connaissance de ce « Guide d'accueil du bénévole » qui a été conçu pour faciliter votre travail et vous informer de certaines choses que vous devez savoir.

De la part de la grande famille de la Villa des Chutes, nous vous souhaitons la plus cordiale bienvenue et que votre action bénévole soit une raison de vivre et une riche expérience pour vous autant que pour ceux à qui vous donnez.

La Direction

Notre Philosophie

Notre philosophie de gestion identifie le résident comme notre raison d'être et le centre de nos préoccupations. Ces mêmes valeurs doivent inspirer les bénévoles pour aider à répondre aux besoins et participer à la réalisation des objectifs de la Villa des Chutes.

L'action bénévole n'est ni le fruit d'une obligation, ni d'une convention, mais bien un geste libre d'une personne envers ses semblables pour soulager, appuyer, partager, consoler et accompagner.

L'amélioration de la qualité de vie, tous l'ont à coeur, mais le bénévole s'en occupe.

L'action bénévole auprès du résident se veut un geste d'amour et de partage, un geste gratuit, un don de soi.

Les bénévoles sont de plus en plus présents auprès des résidents et participent activement à créer un vrai milieu de vie chaleureux, prévenant, sécuritaire et empreint de respect.

Objectifs

Contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des résidents en leur offrant une présence, une attention particulière et des activités en concertation avec le personnel.

Orienter la majeure partie de ses efforts dans le maintien et la création de services qui répondent directement aux besoins des résidents.

Critères d'admissibilité

La personne qui désire œuvrer à titre de bénévole à la Villa des Chutes doit respecter entre autre les étapes qui suivent :

- Avoir complété le formulaire d'inscription.
- Être âgée de dix-huit ans et plus, si non, elle doit avoir une autorisation écrite d'un des parents.
- Rencontrer en entrevue de sélection la responsable du service en question. Il est préférable d'être accompagné d'un adulte dans le cas de ceux âgés de moins de 18 ans.
- Fournir des références écrites sur demande.
- Être disponible sur une base régulière pour accomplir les tâches de bénévolat envisagées.
- Assister à une session d'orientation incluant une visite des lieux et la description des tâches à effectuer.
- Prendre connaissance de la brochure d'information des bénévoles.
- Se prêter, après une certaine période, à une évaluation pour déterminer s'il rencontre les exigences du champ d'activité choisi au début.
- Être en mesure de produire une auto-évaluation annuelle.
- Porter la carte d'identité en tout temps dans le foyer.
- Compléter le registre de présence avant le départ de chaque visite.
- Respecter l'affectation déterminée à l'avance.
- Suivre une formation si nécessaire.

Le Code d'éthique du bénévole

- Doit être assidu et venir faire ses activités de bénévolat régulièrement. Pour certains services, être présent à l'heure convenue et aviser le responsable du groupe de bénévoles s'il ne peut se présenter;
- Ne doit pas se présenter dans l'établissement sous l'influence de boisson alcoolisée ou drogue : la consommation et la distribution d'alcool et de stupéfiants sont formellement interdites sur les lieux;
- Doit se soumettre aux règlements émis par l'établissement (incluant l'interdiction de l'usage du tabac);
- Doit se comporter d'une façon polie et courtoise envers les résidents, les visiteurs, les collègues bénévoles et les personnes œuvrant dans l'établissement;
- Doit vouvoyer ou appeler le résident par son nom de famille lors de son activité bénévole;
- Doit s'exprimer dans la langue de choix du résident par respect et pour les pairs;
- Doit utiliser le matériel mis à sa disposition uniquement pour son activité bénévole sur les lieux de bénévolat;
- Ne peut utiliser son véhicule personnel pour assurer le déplacement d'un résident sans avoir reçu l'autorisation de la direction générale;
- Doit s'identifier en se nommant et en spécifiant qu'il est bénévole;
- Ne peut s'approprier des objets appartenant à l'établissement, aux résidents, aux visiteurs et aux personnes œuvrant dans l'établissement;
- Ne doit pas offrir de cadeaux aux résidents ou au personnel. En cas d'exception, aviser le responsable du service de bénévoles;
- Ne peut accepter des pourboires ou des dons des résidents et de leur famille et ne peut effectuer d'échanges d'argent ou d'objets avec les résidents;
- Ne peut enlever des avis, directives et communication sur les tableaux d'affichage sans l'autorisation des autorités;
- Ne doit jamais laisser son numéro de téléphone au résident, à sa famille ou aux intervenants;

- Ne peut s'approprier illégalement des documents ou renseignements appartenant ou étant sous la garde de l'établissement;
- Doit respecter les convictions religieuses de chacun des résidents.
- Ne peut consommer des aliments destinés aux résidents;
- Doit s'engager à faire la meilleure écoute possible auprès des résidents et leur famille, sans porter de jugement ni donner de conseils;
- Ne peut utiliser son téléphone cellulaire pendant le temps de bénévolat. S'il doit logger un appel extérieur, il lui est permis d'utiliser les appareils de l'établissement.
- Doit porter sa carte d'identité et son sarrau lors de ses activités bénévoles, s'il est requis par son activité bénévole;
- Doit pour la protection des résidents, des visiteurs et du personnel, appliquer la pratique normale des procédures de sécurité, de propreté et d'hygiène dans l'établissement et doit s'abstenir de tout comportement violent ou harcelant;
- Doit respecter son engagement à la confidentialité et au code d'éthique du bénévole;
- Doit toujours se présenter en tenue vestimentaire sobre et s'assurer d'être d'une propreté irréprochable;
- Doit signer le registre de présences à l'arrivée ou au départ de chacune de ses activités;
- Doit avoir lu la brochure concernant la sécurité des résidents;
- Doit faire en sorte que la sécurité des résidents est une de ses priorités.
- Ne peut s'adonner à la vente de billets à l'intérieur des murs de l'établissement.

La Confidentialité

Tout bénévole doit assurer la confidentialité des faits, données et/ou information qui concernent les résidents de la Villa des Chutes.

Nous considérons comme confidentielle toute information permettant d'identifier un résident laissant connaître son état de santé, son diagnostic, son dossier médical, son statut social, ses antécédents personnels et familiaux ou toute autre information relative à la personne.

Tout bénévole doit, lors de son inscription sur la liste officielle de bénévolat, signer le formulaire d'obligation au secret professionnel. La signature du formulaire signifie l'engagement du bénévole à respecter la confidentialité ainsi qu'à observer et respecter les règlements du guide d'accueil du bénévole.

Un bénévole qui entend des informations concernant un résident, parent, ami, voisin ou toute autre personne doit en garantir la confidentialité, c'est-à-dire qu'il ne doit pas en parler à quiconque, tout comme il doit s'abstenir d'émettre tout commentaire ou dévoiler ce qu'il en sait.

Toute dérogation à cette règle est considérée comme une atteinte ou une violation au secret professionnel.

La première procédure s'applique pour toute confiance reçue au cours de contacts avec les résidents et tout contenu des propos échangés avec eux. Si le bénévole juge nécessaire de partager l'information, seule la direction de la Villa peut en être avisée.

Dossier d'un bénévole

Dès qu'un nouveau bénévole est accepté, un dossier est ouvert en son nom et il est conservé par la responsable du service en question dans un endroit sécuritaire.

Le dossier est conservé confidentiellement et la Villa protège les renseignements personnels de chaque bénévole.

Les dossiers sont conservés pour toute la durée du bénévolat.

Les dossiers doivent comprendre les formulaires d'inscription, le formulaire de confidentialité, une lettre de recommandation, l'auto-évaluation, les coordonnées récentes du bénévole et toute autre documentation jugée pertinente.

Les heures de bénévolat sont compilées annuellement et placées au dossier du bénévole.

Lorsqu'un bénévole ne se présente plus au service durant une période de six mois consécutifs et sans raison, le dossier sera classé parmi les inactifs.

Après cinq ans d'absence, le dossier complet est détruit.

L'Intégration des nouveaux bénévoles

Dès qu'un nouveau bénévole fait son entrée dans le service, il fait partie intégrante de l'équipe des bénévoles. L'équipe des bénévoles lui facilite alors l'intégration par des attitudes d'accueil chaleureux.

La personne responsable de son service de bénévolat prend en charge l'initiation et l'orientation du nouveau bénévole. Le tout est fait d'après le programme mis en place y incluant entre autre la visite des lieux et la connaissance de la documentation.

Le nouveau bénévole sera jumelé à un autre bénévole d'expérience durant une courte période de temps.

Une rencontre assurant le suivi est organisée après deux semaines, mais le bénévole peut, au préalable, s'adresser à son responsable s'il le désire.

Identification du bénévole

Tous les bénévoles doivent porter une carte d'identité de la Villa affichant leur photo lorsqu'ils exercent leurs fonctions afin de permettre une identification facile, autant pour le personnel, les visiteurs que les résidents.

Dès que le nouveau bénévole est accepté, il doit se rendre au secrétariat ou rencontrer la directrice des activités pour la prise de photo.

Le bénévole est responsable de sa carte d'identité, et en cas de perte, il doit aviser immédiatement son responsable de service.

La carte d'identité demeure la propriété de la Villa.

Le bénévole doit remettre sa carte d'identité au responsable du service lorsqu'il cesse son bénévolat.

Local des bénévoles

Un local a été aménagé pour les bénévoles. Il est situé du côté droit après avoir dépassé les portes d'entrée du corridor donnant accès aux unités de soins. Il porte le nom de salle Roméo Lafrance.

Le bénévole a accès au local en tout temps et doit s'y rendre à chaque visite, afin d'y inscrire son temps de bénévolat.

Il va de soit que local doit toujours demeurer à l'ordre. Si une défectuosité se présente à l'intérieur, le bénévole se doit d'aviser le responsable de service.

Le cartable de présence doit toujours être remis dans le local après l'utilisation.

Mécanisme de communication

Un tableau d'affichage, des brochures et cahiers sont installés au local des bénévoles pour diffuser de l'information qui doit nous être adressée telle que des communiqués divers, des programmes d'activités ou tout autre sujet pertinent.

Les responsables des services de bénévolat assurent la mise à jour du tableau d'affichage ou autres moyens de communication.

Chaque bénévole est donc tenu de consulter le tableau et le cahier de son service lorsqu'il se présente dans le foyer afin de prendre connaissance de la mise à jour de l'information.

Le tableau d'affichage ne peut être utilisé à d'autres fins par les bénévoles.

La communication interactive entre le responsable des bénévoles et les bénévoles reste ouverte en tout temps. Les responsables des bénévoles peuvent être rejoints par appels téléphoniques, rencontres ponctuelles et individuelles ainsi que les rencontres d'équipes.

Les communications téléphoniques peuvent être utilisées par les responsables pour fixer certaines communications avec les bénévoles.

Formation des bénévoles

Des sessions de formation peuvent être offertes au bénévole en vue de favoriser le maintien d'un service de qualité, d'acquérir de l'expérience qui facilitera la réalisation de son travail et de progresser suivant son propre rythme.

La formation peut répondre aux besoins et aux attentes des bénévoles; aussi la direction de la Villa les encourage à y assister. Les formations peuvent être motivantes pour les bénévoles, permettant d'accroître leur dynamisme ainsi que leur estime de soi par la valorisation qu'elles procurent.

La formation peut prendre plusieurs formes telles que le jumelage à un bénévole plus expérimenté, des ateliers de discussions pour partager son vécu, des rencontres organisées, des sessions portant sur des thèmes spécifiques en conférence ou autres et par des remises de documentation pertinente.

La Direction de la Villa s'assure par l'entremise des responsables que les bénévoles reçoivent les informations offertes par les sessions de formation.

Déclaration d'incident et/ou accident

Tout incident et/ou accident doit immédiatement être rapporté par le bénévole au responsable où survient l'incident et/ou l'accident ainsi qu'au responsable de son service.

- Incident et/ou accident survenu à un résident en présence du bénévole.

Le bénévole qui se blesse dans l'exercice de ses fonctions de bénévolat doit aussitôt aviser le responsable de l'unité ou du service où l'incident et/ou accident s'est produit ainsi que le responsable de son service de bénévolat.

Le formulaire de déclaration d'incident et/ou accident doit être complété en collaboration avec le responsable de l'unité où encore du service où l'incident et/ou l'accident s'est produit.

En cas de blessure mineure, le bénévole peut se présenter au poste de soins infirmiers pour recevoir les soins de base requis.

Un suivi sera effectué auprès du bénévole par la responsable de ce service de bénévolat dans les 24 heures suivant l'incident et/ou l'accident.

Le bénévole sera rencontré par la responsable de ce service de bénévolat dès son retour dans ses fonctions pour discuter de la situation.

L'incident et/ou l'accident sera comptabilisé sur le rapport de gestion des risques étant donné que le rapport suit les mêmes étapes qu'un incident survenu à un employé.

Déclaration d'une situation dangereuse

Lorsque vous effectuez votre bénévolat à la Villa, il est important de déclarer les situations que vous jugez dangereuses dans le but de prévenir les accidents et/ou incidents en diminuant les risques.

Il est de notre devoir de réduire le nombre d'événements qui pourraient entraîner des conséquences fâcheuses pour le résident, un visiteur ou un membre du personnel.

La situation dangereuse doit être discutée avec l'infirmière en service et/ou la responsable des bénévoles dans les plus brefs délais.

Des redressements seront apportés immédiatement dans la mesure du possible si cela est considéré à risque.

Santé et Sécurité

Un des objectifs de la prévention est d'assurer à chacun un milieu de vie le plus sécuritaire possible.

La Villa se doit d'identifier les dangers pour la santé, la sécurité et l'intégrité physique des bénévoles et d'éliminer les conditions dangereuses et les méthodes d'approche à risque.

Les bénévoles se doivent d'être renseignés sur les dangers inhérents à certaines fonctions et ils sont incités à développer une attitude sécuritaire.

Une brochure traitant de la santé et de la sécurité est donnée au bénévole lors de son orientation et il doit en prendre connaissance.

Pourboires et Gratifications

Le bénévole ne peut accepter des pourboires et des gratifications d'une quelconque nature, qu'ils soient offerts par un résident ou la famille à qui il aurait rendu un service.

Procédure à suivre lors de situation de crise

L'expression situation de crise ou état de crise signifie « tout état d'agitation excessive manifesté par un résident incluant tout geste agressif envers lui-même, autrui ou une agressivité verbale dépassant les limites raisonnables. »

Le bénévole qui remarque un changement d'attitude ou de comportement inhabituel chez le résident doit aviser immédiatement l'infirmière ou la responsable de son service de bénévole afin de prévenir une situation de crise.

Le bénévole confronté à un résident qui se retrouve dans une situation de crise doit éloigner les autres personnes et si possible, enlever les objets dangereux environnants et aviser immédiatement un membre du personnel.

S'il y a danger pour le résident, le bénévole doit demander de l'aide immédiatement. Si le danger est inexistant, le bénévole n'est pas tenu d'intervenir, mais il doit en informer l'infirmière immédiatement. Le bénévole doit voir aussi à sa propre sécurité.

La crise terminée, le bénévole sera invité à discuter de l'événement avec l'infirmière et son responsable.

Activités de Reconnaissance des bénévoles

La direction de la Villa organise à l'occasion des activités pour les bénévoles dans le but de reconnaître le travail qu'ils effectuent auprès des résidents.

Les responsables de groupe avisent les bénévoles dès que l'activité est planifiée.

L'Hygiène des Mains

L'hygiène des mains est reconnue universellement comme étant le moyen le plus efficace pour éviter la propagation des infections.

Il est donc important pour les différents intervenants dans un foyer de soins de se laver les mains à l'eau et au savon régulièrement et/ou utiliser les produits à base d'alcool disponibles. L'efficacité du lavage des mains dépend de la durée et de la technique utilisée. Il requiert une friction vigoureuse d'au moins quinze secondes. Une brochure décrivant l'hygiène des mains est disponible dans le local des bénévoles.

Grippe et Influenza

Lorsqu'un bénévole présente des symptômes de grippe ou a la grippe, il ne doit pas se présenter à la Villa. Si un résident est grippé, une affiche indiquant cet état est installée près de la porte de sa chambre et le bénévole n'est pas autorisé à lui rendre visite pendant cette période.

L'influenza, par contre, est une infection des voies respiratoires d'apparition brusque qui, la plupart du temps, est accompagnée de température élevée, de toux, de céphalée, de douleurs musculaires, de fatigue et de perte d'appétit. Elle est aussi connue sous le nom de grippe et le résident atteint est identifié par une affiche placée près de sa porte aussi.

La transmission de l'influenza se fait principalement par des gouttelettes infectées qui proviennent des sécrétions respiratoires. Il est possible de contacter le virus par contact direct de personne à personne, ou par contact indirect via un environnement contaminé.

Éthique

Un code d'éthique a été élaboré pour le bénévole qui en reçoit une copie lors de son orientation.

Un comité d'éthique clinique a été créé à la Villa pour aider le personnel, les résidents ou leurs proches à prendre des décisions lorsqu'ils sont confrontés à des situations délicates soulevant des aspects éthiques.

Une brochure traitant de l'éthique est disponible dans le local des bénévoles.

Plaintes

Un bénévole qui le désire peut présenter une plainte entre autre s'il se sent lésé dans ses droits ou trouve qu'un événement ou encore une situation est sujet à une anomalie.

La plainte doit être présentée par écrit avec la date et la signature du bénévole, accompagnée d'une courte description. Par la suite, elle peut être donnée à la responsable du service de bénévole ou au directeur exécutif dans une enveloppe cachetée.

Le bénévole sera rencontré par la suite pour discuter de la situation. Un examen de la plainte sera effectué, des mesures correctives seront apportées s'il y a lieu et les rapports concluants seront transmis au bénévole.

Les différentes discussions demeurent évidemment confidentielles.

Tolérance zéro à l'égard des abus

La Villa priorise son engagement de s'assurer que chaque résident puisse être traité convenablement et recevoir des services dans un environnement exempt de violence et d'abus.

Dans cet esprit, la direction veille à ce que toute situation laissant croire à un abus ou une négligence envers un résident soit traitée en priorité, avec détermination et vigueur.

La notion de tolérance zéro signifie qu'aucune parole blessante, aucune action violente ou abusive, ni aucune négligence n'est tolérée et ce, peu importe le statut de la personne coupable d'un tel manquement. Alors, tout abus infligé doit être signalé sans délai lorsqu'une personne en est témoin.

Prévention des infections

Il est important de suivre les directives inscrites sur les affiches qui peuvent se trouver près de la porte de la chambre du résident aux prises d'une infection avant d'entrer dans les chambres. Le bénévole qui serait incapable de comprendre la situation peut s'adresser à l'infirmière.

En de telles circonstances, il ne sera pas rare de rencontrer à l'occasion certains intervenants portant des gants, un masque ou encore une jaquette.

Malgré les mesures prises prévention des infections, nul n'est tenu à l'abri des éclosions d'influenza, de gastro-entérite etc...

La direction doit parfois prendre des mesures drastiques pour éviter la propagation des microbes. Il peut s'agir de restreindre les activités de quelques résidents et même de fermer complètement des unités aux visiteurs. Certaines mesures peuvent toutefois être conseillées par le Département de la santé publique.

Mesures d'urgence

Il se peut que la sirène d'un détecteur d'incendie se fasse entendre lors d'une visite. Si une telle situation se présente, le bénévole doit suivre les directives qu'un employé responsable lui communiquera. Le bénévole doit donc se rendre près d'un employé le plus tôt que possible : S'il se trouve avec un résident pouvant circuler, il lui est permis de lui tenir compagnie et agir comme il se doit.

À la découverte d'un incendie, le bénévole doit demeurer calme et ne pas crier « au feu! » Tout en se protégeant, il doit assister toute personne en danger s'il y a lieu. Par la suite, il faut donner l'alarme en utilisant l'avertisseur manuel d'incendie le plus près et prévenir un employé de la scène dont il a été témoin.

Conclusion

Il nous fait plaisir de vous accueillir à la Villa des Chutes à titre de bénévole.

Après lecture des pages précédentes, vous êtes davantage sensibilisés aux pratiques de la Villa des Chutes, sa philosophie de gestion, ses différentes politiques, l'approche privilégiée dans l'action bénévole et les nombreux renseignements qu'elle recèle.

Vous rencontrerez bientôt la majorité des résidents, les membres du personnel ainsi que les autres bénévoles que vous serez appelé à côtoyer.

Vous apprendrez votre nouveau rôle dont vous vous acquitterez par la suite.

Votre bonté, votre douceur et votre générosité seront comme un baume pour les résidents qu'il vous sera donné de rencontrer.

Répandez votre sourire et vos bons mots bienveillants : c'est ce dont ils ont besoin.

Laissez parler votre cœur.

Merci infiniment et bonne chance.

La Direction de la Villa des Chutes