

RAISON D'ÊTRE

La raison d'être du bénévolat est de favoriser la qualité de vie et l'intégration sociale des résidents en leur apportant une aide et un accompagnement à la fois physique et moral tout en supportant de diverses manières la famille et les proches.

La fonction «bénévolat» se veut un apport complémentaire aux services déjà offerts par le personnel salarié du CHSLD Manoir Harwood. La démarche bénévole s'inscrit en continuité et dans le prolongement des programmes existants.

⊖ Principales attributions

Les principales attributions de l'intervention bénévole sont :

- Contribuer à la qualité de vie des usagers et apporter une présence chaleureuse et rassurante aux résidents et à leurs proches.***
- Favoriser l'intégration du résident à son milieu tout en facilitant le maintien de liens significatifs avec les proches et la communauté.***
- Offrir de l'aide et l'accompagnement nécessaires aux résidents.***
- Agir en complémentarité des services offerts par le personnel salarié de l'établissement et en prolongement des programmes existants.***

⊖ Portée et limites

Les bénévoles exercent leurs activités en conformité avec le code éthique, la Charte des droits et libertés de la personne, la Loi sur les services de santé et les services sociaux et la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels.

Approuvé le	Révisé le
Sept 2013	

**BÉNÉVOLAT
POLITIQUES OPÉRATIONNELLES
RECRUTEMENT, INSCRIPTION ET AFFECTATION**

DESTINATAIRES : TOUT LE PERSONNEL

DIRECTION GÉNÉRALE

**ÉMISE ET ADOPTÉE PAR LE COMITÉ
DE DIRECTION LE 20 SEPTEMBRE
2013**

RÉVISÉE LE

But

Assurer auprès des résidents, une présence continue et significative, outre celle du personnel salarié de l'établissement, afin de répondre à leurs besoins d'affiliation, d'appartenance et d'identité culturelle.

Politique

Le responsable de la fonction Animation-Loisir doit veiller à recruter, inscrire et affecter un nombre maximal de ressources bénévoles pour tous les champs d'activités qui le requièrent.

Le recrutement, la sélection, l'intégration et l'affectation du personnel bénévole s'inscrivent dans un processus formel qui vise à doter l'établissement de collaborateurs de qualité et en nombre suffisant.

Approuvé le	Révisé le
Sept 2013	

Procédure

- **À chaque année, effectuer le relevé des bénévoles inscrits.**
- **À chaque mois, identifier le nombre de bénévoles requis pour répondre aux besoins des résidents.**
- **Procéder au recrutement de bénévoles :**
 - **par le bouche à oreille ou en proposant à certains individus de se joindre à l'équipe de bénévoles;**
 - **dans les clubs sociaux;**
 - **dans les écoles;**
 - **dans les entreprises du secteur de l'établissement;**
 - **par l'intermédiaire du personnel de l'organisation;**
 - **par une campagne de recrutement;**
 - . **lettre circulaire;**
 - . **rencontres individuelles ou de groupes;**
 - . **affiches;**
 - . **dépliants publicitaires.**
- **Un candidat au bénévolat peut effectuer sa demande par écrit ou verbalement.**
- **Un membre de la famille du résident ne peut avoir le statut de bénévole.**
- **Un employé qui œuvre comme bénévole doit être également inscrit au service des loisirs.**
- **À l'étape de la présélection, le responsable du bénévolat doit :**
 - **prendre connaissance des démarches;**
 - **vérifier si les candidats correspondent au profil recherché, s'ils disposent des disponibilités nécessaires et si leurs centres d'intérêts peuvent être mis à profit (voir annexe 1 et II).**
- **Lors de la sélection des candidats, le responsable du bénévolat doit :**
 - **rencontrer chaque candidat en entrevue;**
 - **vérifier si le candidat a des habiletés spécifiques (ex. : couture, menuiserie, etc.)**
 - **effectuer les démarches requises pour obtenir une autorisation de demande de références;**
 - **analyser le profil des candidats et les grilles de références;**
 - **compléter la fiche d'entrevue (voir annexe IV);**
 - **retenir les candidats les plus susceptibles de rencontrer le profil de bénévole recherché.**

Approuvé le	Révisé le
Sept 2013	

- **Le futur bénévole doit :**
 - **fournir les références requises;**
 - **compléter la fiche d'inscription (voir annexe II).**

- **À l'étape de l'affectation, le responsable du bénévolat doit :**
 - **déterminer, selon les affinités du bénévole et les besoins du milieu, les centres d'activités où oeuvrera le bénévole;**
 - **planifier les journées d'orientation et d'intégration;**
 - **prévoir les rencontres de suivi avec le bénévole.**

- **Le bénévole doit :**
 - **respecter les attributions d'activités qui lui sont confiées;**
 - **se présenter, selon les directives reçues, aux activités pour lesquelles il a été affecté;**
 - **respecter les étapes de son intégration au milieu.**



BÉNÉVOLAT POLITIQUES OPÉRATIONNELLES VÉRIFICATION DES RÉFÉRENCES

DESTINATAIRES : TOUT LE PERSONNEL

DIRECTION GÉNÉRALE

**ÉMISE ET ADOPTÉE PAR LE COMITÉ
DE DIRECTION LE 20 SEPTEMBRE
2013**

**ADOPTÉE PAR LE CONSEIL
D'ADMINISTRATION LE**

RÉVISÉE LE

But

Assurer la sécurité des résidents en énonçant les principes de demande de référence des bénévoles.

Approuvé le	Révisé le
Sept 2013	

Politique

La fonction «bénévolat» doit pouvoir compter sur des ressources crédibles, honnêtes et intègres afin d'assumer pleinement sa raison d'être et répondre à des critères élevés en matière de qualité d'aide, d'accompagnement, d'écoute et de sécurité des résidents.

La vérification des références des candidats au bénévolat est l'un des moyens que prend l'organisation pour assurer cette qualité. Des références doivent être prises pour tout bénévole désirant œuvrer auprès des résidents.

Procédure

- **Informé le candidat de la politique de l'établissement à l'égard de la vérification des références des intervenants bénévoles.**
- **Demandé au candidat de signer le formulaire «Autorisation de demande de références», annexe V.**
- **Remplir le formulaire «Demande de références» annexe VI.**
- **Apposer sa signature.**
- **Acheminer une demande de références aux organismes où le bénévole a travaillé ou obtenir les références par communication téléphonique.**
- **Compiler les informations reçues.**
- **Analyser les résultats.**
- **Finaliser la demande du candidat.**
- **Retenir, s'il y a lieu, les services de la personne candidate au bénévolat.**

Approuvé le	Révisé le
Sept 2013	

BÉNÉVOLAT
POLITIQUES OPÉRATIONNELLES
ÉVALUATION DES BÉNÉVOLES

DESTINATAIRES : TOUT LE PERSONNEL

DIRECTION GÉNÉRALE

**ÉMISE ET ADOPTÉE PAR LE COMITÉ
DE DIRECTION LE 20 SEPTEMBRE
2013**

RÉVISÉE LE

But

Contribuer à garantir la qualité de l'apport des bénévoles à la qualité du milieu de vie et à la satisfaction des attentes et besoins des résidents.

Politique

Depuis longtemps intégrés à nos modes de prestations de services aux résidents, les bénévoles, dans le cadre des rôles et tâches qui leur sont confiés, sont un rouage essentiel à la qualité de la vie des résidents en établissement et constituent une aide précieuse à la prestation de certains services. Outre les efforts à investir pour recruter des bénévoles de qualité et les mobiliser, l'établissement procède à l'évaluation périodique de la valeur de leur contribution. Cette évaluation s'appuie sur une information complète relativement aux tâches à accomplir et sur la signification des attentes de l'établissement en termes de résultats et en termes d'attitudes.

Procédure

- o **Les frais reconnus pour remboursement sont :**
 - **les frais de collations offertes au résident lors d'une activité intérieure ou extérieure;**
 - **les frais de déplacement (accompagnements médicaux, magasinage, voyages);**

Approuvé le	Révisé le
Sept 2013	

- **les frais de stationnement lors de l'exercice de leurs fonctions;**
- **les frais de repas et selon le prix en vigueur pour l'ensemble du personnel, si le bénévole est présent lors de 2 périodes d'activités consécutives ou lors d'une sortie.**

o **Le bénévole doit :**

- **faire la demande au responsable loisir avant de faire une dépense qui doit lui être remboursée;**
- **fournir les pièces justificatives concernant la demande au responsable du bénévolat;**

Approuvé le	Révisé le
Sept 2013	

BÉNÉVOLAT POLITIQUES OPÉRATIONNELLES

RECONNAISSANCE DES CONTRIBUTIONS DES BÉNÉVOLES

DESTINATAIRES : TOUT LE PERSONNEL

DIRECTION GÉNÉRALE

**ÉMISE ET ADOPTÉE PAR LE COMITÉ
DE DIRECTION LE 20 SEPTEMBRE
2013**

RÉVISÉE LE

But

Reconnaître l'action bénévole à l'égard des résidents.

Politique

Le bénévolat est une activité support non rémunérée. Toute reconnaissance de la contribution des bénévoles doit respecter ce principe et s'effectuer en conformité avec la présente politique.

Procédure

La reconnaissance de la contribution bénévole peut se faire selon deux modes, soit par une appréciation :

- **Privée, au moyen de :**
 - **l'évaluation**
 - **la formation**
 - **rencontres**
 - **remerciements.**

- **Publique, par l'organisation d'évènements tels :**

Approuvé le	Révisé le
Sept 2013	

- **la semaine du bénévolat;**
- **des activités sociales : danse, cocktails lors d'activités thématiques**
- **l'assemblée générale : ovation, certificat mérite, citations rétro-événement**

Le succès de tels évènements dépend de leur organisation.

Le responsable de la fonction Animation-Loisir ou la personne qu'il désigne doit :

- **mettre sur pied un comité organisateur de l'événement ou de l'activité de reconnaissance;**
- **fixer en début d'année les dates où auront lieu les activités de reconnaissance des contributions;**
- **publiciser l'événement au moins un mois à l'avance;**
- **envoyer une invitation individuelle à chaque bénévole un mois avant la date de l'activité;**
- **préciser le mode de reconnaissance retenu pour la contribution des bénévoles;**
- **fournir un bilan de l'activité.**

Approuvé le	Révisé le
Sept 2013	

BÉNÉVOLAT POLITIQUES OPÉRATIONNELLES FORMATION

DESTINATAIRES : TOUT LE PERSONNEL

DIRECTION GÉNÉRALE	ÉMISE ET ADOPTÉE PAR LE COMITÉ DE DIRECTION LE 20 SEPTEMBRE 2013	RÉVISÉE LE
---------------------------	---	-------------------

But

Assurer la qualité d'intervention des bénévoles ainsi que la sécurité des résidents. Faire connaître la philosophie d'intervention de l'établissement.

Politique

Le bénévolat est une action qui trouve sa satisfaction dans l'œuvre accomplie. La formation offerte de développer chez le bénévole un sentiment de confiance pour le bien être de tous. Ceci lui permettra d'être plus à l'aise dans ses fonctions et augmentera son efficacité.

Procédure

- **Dès l'admission, le bénévole reçoit le manuel du bénévole, annexe VII.**
- **Une formation est offerte annuellement à chaque nouveau bénévole.**
- **Le bénévole doit se conformer aux politiques de service.**

Approuvé le	Révisé le
Sept 2013	

BÉNÉVOLAT POLITIQUES OPÉRATIONNELLES

CONTRIBUTION DU BÉNÉVOLE À LA SÉCURITÉ DU RÉSIDENT

DESTINATAIRES : TOUT LE PERSONNEL

DIRECTION GÉNÉRALE

**ÉMISE ET ADOPTÉE PAR LE COMITÉ
DE DIRECTION LE 20 SEPTEMBRE
2013**

RÉVISÉE LE

But

Faciliter au bénévole sa contribution à la sécurité du résident.

Politique

La sécurité du résident est une préoccupation majeure de l'organisation. L'établissement prend donc les moyens nécessaires pour réduire le plus possible les risques d'accidents. Dans les limites de ses fonctions, la personne bénévole respecte les indications reçues pour toute intervention auprès des résidents et avise l'intervenant responsable de tout incident.

- **Lors d'un incident / accident, le personne bénévole :**
 - **avise le responsable de l'animation-loisir;**
 - **demeure avec le résident jusqu'à sa prise en charge par une personne désignée.**
- **Lors d'une situation à risque, la personne bénévole :**

Approuvé le	Révisé le
Sept 2013	

- **éloigne le résident de la situation à risque;**
 - **demande l'aide requise afin d'éviter le risque;**
 - **demeure auprès du résident.**
- o **Lors des activités de groupe, la personne bénévole :**
- **assure une surveillance de l'ensemble du groupe;**
 - **assure une surveillance générale du déroulement de l'activité;**
 - **demande de l'aide, si requis.**
- o **Lors d'une alarme-incendie, la personne bénévole :**
- **se référer au plan d'urgence de l'établissement.**
- o **Lorsque le bénévole souhaite offrir un cadeau à un résident, il doit :**
- **aviser le responsable animation-loisir de son intention et vérifier avec lui si cet achat convient au résident (référence santé).**
- o **Lors du déplacement d'un fauteuil roulant, la personne bénévole :**
- **bascule le fauteuil roulant vers l'arrière pour surmonter ou franchir un trottoir, un seuil de porte ou se déplacer sur un terrain inégal.**
 - **Observe les règles de sécurité soit :**
 - **s'assure que les pieds du résident sont placés sur les appui-pieds;**
 - **s'assure que les bras et les mains ne courent aucun risque d'être blessés ou accrochés;**
 - **avise le résident que le fauteuil sera basculé;**
 - **garde le pied sur le levier de bascule pour rabaisser lentement le fauteuil si le fauteuil roulant doit être remis en position normale.**

N.B. : Ces points seront expliqués lors d'une formation pratique.

Approuvé le	Révisé le
Sept 2013	

BÉNÉVOLAT POLITIQUES OPÉRATIONNELLES

AIDE ET ACCOMPAGNEMENT DES RÉSIDENTS

DESTINATAIRES : TOUT LE PERSONNEL

DIRECTION GÉNÉRALE

**ÉMISE ET ADOPTÉE PAR LE COMITÉ
DE DIRECTION LE 20 SEPTEMBRE
2013**

RÉVISÉE LE

But

Apporter aux résidents, une aide et un accompagnement complémentaire aux services réguliers.

Politique

Le bénévolat est une contribution additionnelle et complémentaire, aux rôles du personnel professionnel et de soutien, à l'intérieur d'un champ d'action bien défini.

L'aide et l'accompagnement bénévoles aux activités de l'établissement doivent s'inscrire comme un prolongement des services offerts dans une démarche continue et coordonnée. Ils visent principalement, mais de façon non exclusive, les activités de support à l'alimentation, à l'animation, à la pastorale, etc.

Approuvé le	Révisé le
Sept 2013	

Procédure

o Activités

La procédure qui suit doit être adaptée aux caractéristiques de chaque activité; le responsable de l'activité doit donc prévoir avant cette dernière, une période d'échanges et d'information destinée à aider le bénévole à bien assumer son rôle :

Suite à une assignation, le bénévole :

- **se présente à la date demandée et 15 minutes avant l'heure convenue;**
- **se présente à l'intervenant responsable du résident, prend note des informations relatives à l'activité prévue et, s'il y a lieu, participe à la préparation des lieux physiques où se déroule l'activité;**
- **rencontre le résident et prend contact avec lui avant de le conduire à l'endroit requis;**
- **aide le résident qui a des difficultés, l'informe du déroulement de l'activité et le supporte durant l'activité (ex. : nommer les numéros lors d'un bingo, assister le prêtre lors des offices religieux et prier avec les résidents, etc.)**
- **assure la sécurité et le bien être du résident en tout temps;**
- **reconduit le résident à sa chambre à la fin de l'activité ou lorsqu'il en manifeste le désir;**
- **précise, s'il y a lieu, le moment de la prochaine visite;**
- **avise l'intervenant responsable du résident, de toute information pertinente.**

o Sortie – Accompagnement individuel

Dans l'année, deux sorties de magasinage en groupe sont organisées. À la demande d'accompagnement individuel en sortie, exemple : magasinage, le service des loisirs vérifiera s'il y a des ressources bénévoles disponibles après avoir vérifié auprès des familles et connaissances du résident.

S'il y a lieu :

- **La réceptionniste réserve le transport adapté;**
- **le service des loisirs convoque la bénévole ½ heure avant l'heure du départ;**
- **le bénévole rencontre et prend contacte avec le résident avant de le conduire à la réception;**
- **le résident devra signer une feuille de non responsabilité avant le départ du bénévole et du centre. Voir annexe VIII;**
- **les coûts des dépenses de transport et repas sont défrayés par le résident, il en sera avisé lors de sa demande de sortie.**

Approuvé le	Révisé le
Sept 2013	

- **Le bénévole assure la sécurité et le bien-être du résident en tout temps :**
 - } **Vérifie sa diète avant le départ (diabète, limite liquidienne, etc.);**
 - } **ne prend pas le risque d'amener le résident aux toilettes ou de détacher celui-ci de son fauteuil, aucun transfert n'est autorisé pour l'essayage ou les toilettes;**
 - } **ne le laisse jamais seul;**
 - } **en dernier recours, il est possible d'engager une ressource de l'interne (préposé) aux taux horaires en vigueur du centre de jour période minimale de 3 heures. Si jamais une demande est faite à ce sujet, le service des loisirs y donnera suite.**



CAHIER DE SERVICE - BÉNÉVOLAT

ANNEXE 1

PROFIL DU BÉNÉVOLE

Aime la personne;

Approuvé le	Révisé le
Sept 2013	

est capable d'accepter la vieillesse, la maladie et la mort;
fait sienne (endosse) la philosophie d'intervention de l'établissement;
accepte les politiques de l'établissement et les respecte,
se conforme aux procédures et aux règlements;
a une bonne connaissance de soi;
respecte les valeurs des autres;
a le désir d'aider la personne et de s'engager;
possède le sens des responsabilités;
respecte ses engagements;
fait preuve de maturité et de bon jugement;
démontre une capacité à travailler avec divers intervenants;
est capable de reconnaître les limites de son rôle.



CAHIER DE SERVICE - BÉNÉVOLAT ANNEXE II

FICHE D'INSCRIPTION

Date : _____
Nom et _____
prénom : _____
Adresse : _____
Téléphone: _____

Date de naissance _____
RAMQ _____
Immatriculation _____
(automobile)

DISPONIBILITÉ

Approuvé le	Révisé le
Sept 2013	

Semaine	Jour - heures	Soir - heures
Lundi		
Mardi		
Mercredi		
Jeudi		
Vendredi		
Samedi		
Dimanche		

CHAMPS D'INTÉRÊT

Animation

Sortie

Musique

Pastorale

Bricolage

Accompagnement médical

Centre de jour

Visite amicale (manucure, jeux de société, décoration, etc.)

Activité de groupe (quilles, bistro, etc.)

Autres

(précisez) :

Passe-temps :

Cours suivis :

EXPÉRIENCE EN BÉNÉVOLAT

Indiquez le nom et l'organisme, le secteur d'activités et les dates de votre engagement :

Travaillez-vous actuellement ?

NON

Si oui, à quel endroit : _____



CAHIER DE SERVICE - BÉNÉVOLAT ANNEXE III

EN CAS D'URGENCE

EN CAS D'URGENCE REJOINDRE

Approuvé le	Révisé le
Sept 2013	

Nom et prénom : _____

Adresse : _____

Téléphone : _____

Je, soussigné, _____, déclare et reconnais que les tâches que j'accepte ou accepterai d'exécuter au centre _____ sont sur une base volontaire, sans qu'aucune rémunération ou dédommagement ne me soit dû en raison des tâches exécutées.

Je m'engage de plus solennellement à ne révéler ou faire connaître sans y être autorisé, aucun renseignement confidentiel dont j'aurais eu connaissance dans l'exercice de mes fonctions.

Toutes modifications ou informations supplémentaires dans l'exercice du bénévolat, doivent être communiqués au responsable du bénévolat, selon l'horaire du service.

Signature du bénévole

Date

Date de départ : _____

Raisons de votre départ :



Approuvé le	Révisé le
Sept 2013	

**CAHIER DE SERVICE - BÉNÉVOLAT
ANNEXE IV**

FICHE D'ENTREVUE POUR LE RECRUTEMENT D'UN BÉNÉVOLE

Nom : _____

Date de l'entrevue : _____

Interviewer : _____

	Faible	Bon	Excellent	Commentaires
A : Connaissance				
-générales				
-administratives				
-secteur bénévole				
-secteur communautaire				
B : Expériences				
-secteur bénévole				
-secteur communautaire				
-administration				
-organisation d'activités				
C : Qualités personnelles				
-présentation				
-élocution				
-facilité				
-ponctualité				
-stabilité de l'engagement				
D : Aptitudes personnelles				
-entregent				
-diplomatie				
-motivation				
-jugement				
-leadership				
-esprit d'analyse				

Orientations suggérées au moment de l'entrevue :

Commentaires :

Approuvé le	Révisé le
Sept 2013	

**CAHIER DE SERVICE - BÉNÉVOLAT
ANNEXE V**

AUTORISATION DE DEMANDE DE RÉFÉRENCES

ÉTABLISSEMENT

SERVICE BÉNÉVOLE

Par la présente, j'autorise le responsable du service du bénévolat de l'établissement CHSLD Manoir Harwood à demander des références à mon sujet en relation avec le service du bénévolat auprès des personnes ou organismes suivants :

Noms

Numéros de téléphone

Conséquemment, j'autorise ces personnes ou organismes à communiquer les références me concernant.

Signature du candidat

Date

Approuvé le	Révisé le
Sept 2013	

Signature du responsable du bénévolat

Date



Approuvé le	Révisé le
Sept. 2013	

**CAHIER DE SERVICE - BÉNÉVOLAT
ANNEXE VI**

DEMANDE DE RÉFÉRENCE POUR RESSOURCES BÉNÉVOLES

Nom du candidat : _____

Fonction du candidat : _____

La personne ci-haut mentionnée a fait une demande pour faire du service bénévole dans l'établissement. Auriez-vous l'obligeance de répondre au questionnaire ci-dessous afin que nous puissions apprécier à sa juste valeur, ladite demande.

Soyez assuré(e) de notre discrétion quant aux renseignements que vous nous fournirez sur ladite personne.

Signature du responsable du bénévolat

Date

Approuvé le	Révisé le
Sept 2013	

	Très bon	Bon	Moyen	Faible
Assiduité				
Discrétion				
Fiabilité				
Maîtrise de soi				
Honnêteté				
Ponctualité				
Qualité du travail bénévole				
Relations avec les résidents				
Relations avec le personnel				
Relation avec les pairs				

Raison du départ, s'il y a lieu : _____

Reprendriez-vous cette personne dans votre service du bénévolat ?

Remarques :

Établissement

Date

Signature

Fonction

Approuvé le	Révisé le
Sept 2013	

CAHIER DE SERVICE - BÉNÉVOLAT ANNEXE VII

LE MANUEL DU BÉNÉVOLE

Le manuel du bénévole comprend entre autre :

- ***le code d'éthique;***
- ***la mission de l'établissement;***
- ***PDSB ;***
- ***la communication auprès des gens atteints de déficits cognitifs;***
- ***l'éducation aux loisirs;***
- ***les attentes de l'établissement envers la personne bénévole;***
- ***les politiques et procédures section bénévolat;***
- ***le plan d'urgence.***

Approuvé le	Révisé le
Sept 2013	

**CAHIER DE SERVICE - BÉNÉVOLAT
ANNEXE VIII**

NON RESPONSABILITÉ

Vaudreuil-Dorion, le _____

Je _____ **accepte l'énoncé suivant:**
(nom du résident(e))

Il est entendu que les bénévoles et les techniciennes en loisirs du CHSLD Manoir Harwood ne sont pas autorisés à faire de transfert de résident en fauteuil roulant pour l'utilisation des toilettes, essayage de vêtements durant les sorties. Les bénévoles et les techniciennes en loisirs ne sont pas responsables des objets perdus ou volés.

Sortie : _____ **Date :** _____
(endroit)

Signature du résident : _____

Signature de la personne responsable - Service des loisirs : _____

Approuvé le	Révisé le
Sept 2013	

Approuvé le	Révisé le
Sept 2013	