



Accompagner, divertir,
accueillir, aider...

Guide D'ACCUEIL des bénévoles

au CISSS de Chaudière-Appalaches

Québec 

Table des matières

TABLE DES MATIÈRES	2
BIENVENUE	3
À PROPOS DU CISSS DE CHAUDIÈRE-APPALACHES.....	3
NOTRE MISSION	4
NOTRE VISION	4
NOS VALEURS.....	4
POUR ÊTRE ÉLIGIBLE.....	5
POSSIBILITÉS DE BÉNÉVOLAT	5
VOTRE ENGAGEMENT	5
COMPORTEMENTS ATTENDUS FAVORISANT LA QUALITÉ DES SERVICES ET LA SÉCURITÉ DES PATIENTS.....	6
QUOI FAIRE SI VOUS ÊTES MALADES?.....	8
AUTRES MOYENS POUR ÉVITER LA TRANSMISSION DES INFECTIONS	8
DÉPISTAGE DES SITUATIONS DE MALTRAITANCE : NOTRE RESPONSABILITÉ	8
LA CIVILITÉ : UNE RESPONSABILITÉ PARTAGÉE	8
VOS DROITS	11
VOS PRIVILÈGES	11

Bienvenue

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 au CISSS de Chaudière-Appalaches, 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.



À propos du CISSS de Chaudière-Appalaches

Le CISSS de Chaudière-Appalaches regroupe 105 installations réparties dans 136 municipalités :

- 4 hôpitaux;
- 34 centres d'hébergement de soins de longue durée (CHSLD) (dont 5 CHSLD privés conventionnés);
- 23 CLSC;
- 1 maison de naissance;
- 2 groupes de médecine de famille universitaire (GMF-U);
- 21 groupes de médecine de famille;
- 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.

Notre équipe intervient également à domicile, en milieu scolaire et dans les groupes de médecine de famille. Nous profitons de l'expertise de près de 12 000 employés et de 800 médecins pour travailler en étroite collaboration avec l'utilisateur et ses proches.

Notre mission

Maintenir, améliorer et restaurer la santé et le bien-être de la population de 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

Le CISSS de Chaudière-Appalaches 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 répond à leurs besoins.

Il offre 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!

Le CISSS de Chaudière-Appalaches réalise sa mission en s'appuyant sur un personnel engagé, compétent et humain. En reconnaissant la valeur première des personnes qui composent l'organisation, il contribue par ses 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.



Pour être éligible

Pour rejoindre notre équipe de bénévoles, vous devez d'abord respecter certains critères :

- Être âgé de 18 ans ou plus ou être un étudiant;
- 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.

Possibilités de bénévolat

Les activités des services des bénévoles sont un complément essentiel au travail des équipes soignantes et ils contribuent à humaniser les soins. Elles varient selon les installations du CISSS de Chaudière-Appalaches. En voici quelques-unes :

- Accueillir les personnes qui se présentent dans les différents services;
- Divertir les résidents par toutes sortes d'activités;
- Offrir une présence réconfortante au résident en passant du bon temps avec lui;
- Accompagner une personne à un rendez-vous;
- Vendre des articles dans les boutiques de certains hôpitaux;
- Accueillir et diriger les usagers lors des campagnes de vaccination;
- Participer à l'organisation de la messe et de la chorale ainsi qu'à la distribution de la communion.

Votre engagement

Afin de bien jouer votre rôle de bénévole, vous vous engagez à respecter les règles et consignes du CISSS de Chaudière-Appalaches. Celles-ci peuvent varier selon les milieux :

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

Comportements attendus favorisant la qualité des services et la sécurité des patients

HYGIÈNE DES MAINS

Afin d'assurer des prestations de soins sécuritaires et de qualité, l'organisation a le devoir d'établir des pratiques organisationnelles au niveau de la prévention des infections. L'hygiène des mains en fait partie, et est le moyen le plus simple et efficace pour prévenir la transmission des infections. Quand doit-on se laver les mains?

- Avant ou après un contact avec un usager 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.

ISOLEMENT DES USAGERS À LA CHAMBRE

Lorsqu'un patient est confiné à sa chambre parce qu'il présente une infection, une affiche est apposée à sa porte. Comme bénévoles, il est important de ne pas vous présenter dans ces chambres.

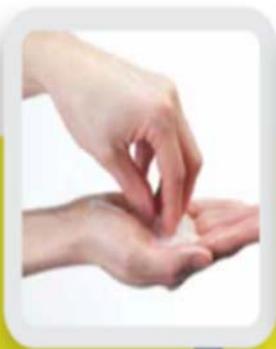


Comment désinfecter vos mains



1

Prenez un peu de produit antiseptique (liquide, gel ou mousse).



2

Frottez le bout des doigts.



3

Frottez l'intérieur des mains et les pouces.



4

Frottez entre les doigts.



5

Frottez l'extérieur des mains.

**FROTTEZ LES MAINS JUSQU'À CE QU'ELLES SOIENT SÈCHES,
SANS UTILISER DE PAPIER ESSUIE-MAINS.**

msss.gouv.qc.ca/grippe

Santé
et Services sociaux
Québec 

12-109-0766 © Gouvernement du Québec, 2012



Quoi faire si vous êtes malades?

Demeurez à la maison si vous êtes malades (gastro-entérite, grippe ou autre, etc.). Il faut éviter de transmettre une infection aux usagers. Vous pourrez reprendre vos activités de bénévolat dès que vous ne serez plus considérés comme contagieux.

Gastro-entérite : Retour aux activités 48 heures après la fin de vos symptômes

Grippe : Retour aux activités 5 jours après le début de vos symptômes

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

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 trop imposants, ainsi que des ongles artificiels ou encore avec du vernis mal entretenu

Dépistage des situations de maltraitance : notre responsabilité

Toute personne en lien avec les usagers 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.

La civilité : 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 conduites empreintes de respect, de collaboration, de politesse, de courtoisie et de savoir-vivre.

Aide-mémoire Une responsabilité partagée



QU'EST-CE QUE LA CIVILITÉ?

Se définit comme un comportement qui contribue à maintenir les normes de respect mutuel établies dans le milieu de travail. Il s'agit d'un ensemble de règles de conduite qui visent le bien-être de l'ensemble des membres d'une communauté par des conduites empreintes de : **respect, collaboration, politesse, courtoisie et savoir-vivre.**

QU'EST-CE QUE LA CONSIDÉRATION?

Ce sont tous ces petits gestes ou marques d'attention qu'on a à l'égard de quelqu'un qui témoignent de notre capacité à comprendre la réalité de l'autre, à se mettre à sa place. Voici quelques exemples :

- Inviter un nouveau collègue à se joindre à vous pour le lunch.
- Offrir spontanément votre aide à un collègue, sans rien attendre en retour.
- Sourire.
- Porter une attention à la façon dont vous adressez vos demandes.
- Avoir une écoute attentive.

QU'EST-CE QUE 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.

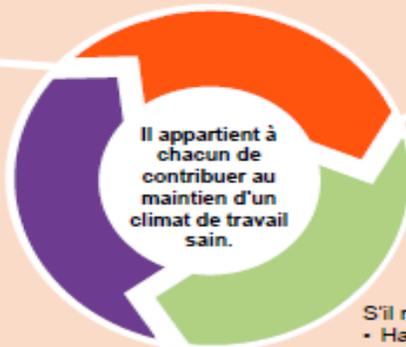
Gestes d'incivilité flagrants	Gestes d'incivilité plus subtils : petits gestes qui, pris isolément, semblent anodins, mais qui à force de répétition deviennent irritants et enveniment le climat de travail
Sacrer après quelqu'un, claquer la porte, se laisser emporter par la colère, faire des remarques ou des blagues discriminatoires, etc.	S'imposer dans l'environnement de l'autre, donner une rétroaction négative, porter un jugement sur l'autre en public, alimenter des rumeurs, refuser de parler à un collègue, l'ignorer ou l'isoler, retenir de l'information utile pour un collègue, ne pas offrir son aide ou refuser d'aider, etc.

L'EMPLOYÉ, LE STAGIAIRE, LE BÉNÉVOLE ET LES MEMBRES DU CMDP DOIVENT :

- Agir avec civilité.
- Intervenir directement de façon recevable auprès de l'autre personne.
- Informer son supérieur en cas de manquement grave.
- Demander de l'aide en cas de non-résolution (supérieur, ressources humaines, PAE, syndicat).

L'ORGANISATION DOIT :

- Offrir aux travailleurs un milieu de travail sain.
- Assurer la santé, la sécurité, la dignité et l'intégrité physique et psychologique des employés.
- Prévenir et intervenir.



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

LE GESTIONNAIRE, COMME REPRÉSENTANT DE L'ORGANISATION, DOIT :

- Donner l'exemple.
- Faire connaître les règles de civilité.
- Nommer et gérer rapidement les écarts de comportement dont il est personnellement témoin.

S'il n'est pas directement témoin :

- Habilitier ses employés à intervenir directement les uns auprès des autres de façon recevable.
- Intervenir directement dans les cas où les manquements allégués sont graves.
- S'assurer que les comportements changent, en intensifiant les mesures prises.

Aide-mémoire Une responsabilité partagée



Quand intervenir?

Cela dépend 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.

Mieux vaut intervenir trop tôt que trop tard.

Un seul but visé : faire cesser ou faire changer le comportement.

Après de qui intervenir?

Cela dépend aussi de la gravité du comportement ou du geste posé :

- S'il s'agit de harcèlement, de discrimination ou de criminalité, référez-vous à votre gestionnaire. Si c'est lui qui est en cause, référez-vous à un représentant du Centre d'expertise en développement organisationnel ou du syndicat.
- S'il s'agit d'un geste incivil plus subtil, mieux vaut intervenir directement auprès de la personne concernée.

Comment intervenir? J'applique la règle de trois

1^{re} intervention

DIRECTEMENT auprès de la personne :

- Demeurer calme et concis.
- Offrir une rétroaction recevable.

2^e intervention

Si la même situation se reproduit - **DIRECTEMENT** auprès de la personne :

- Revenir à la charge plus formellement, mais toujours de façon recevable.
- Poser clairement une fois de plus vos limites.
- Informer cette personne que vous avez choisi de ne pas recourir à l'intervention de votre gestionnaire et que vous souhaiteriez que ce comportement cesse. Informez-la qu'en cas de récurrence, le gestionnaire sera avisé de la situation.

3^e intervention

S'il n'y a toujours pas de changement - **DEMANDER DE L'AIDE** à votre gestionnaire :

- Préciser la nature de vos interventions précédentes et le fait que vous n'arrivez pas à résoudre le problème.
- Demander à votre gestionnaire d'intervenir.

Voici une méthode en 5 étapes pour offrir une rétroaction recevable

1. L'intention (la raison de l'échange)
2. Les faits (ce qui s'est passé: où, quand, quoi)
3. Les effets (les impacts sur vous)
4. Mes sentiments (inquiet, déçu, fâché)
5. La demande (attentes claires et précises pour la prochaine fois)

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

Vos droits

Le CISSS de Chaudière-Appalaches 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; donc, 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 CNESST, conditionnellement à son renouvellement chaque année. Le bénévole doit faire une déclaration d'incident, au même titre qu'un employé, si cela se produit pendant son bénévolat.

Merci d'avoir choisi d'être bénévole au CISSS de Chaudière-Appalaches!



Accompagner, divertir,
accueillir, aider...



MERCI d'avoir choisi d'être bénévole
au CISSS de Chaudière-Appalaches!

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

Québec 

Secrétariat du service de bénévolat :

Par téléphone : 1 833 830-7500

Par courriel : benevoles.ciass-ca@sss.gouv.qc.ca