



## Mon bénévolat à la Maison Aline-Chrétien

Informations générales et description de tâches des bénévoles attitrés :

- Aux soins
- À l'accueil
- Au service alimentaire
- À l'entretien



# TABLE DES MATIERES

<b>INTRODUCTION</b> .....	5
<b>1. INFORMATIONS GÉNÉRALES</b> .....	6
<b>1.1 POUR QUE RÈGNE LE CALME</b> .....	6
<b>1.2 LA TENUE VESTIMENTAIRE</b> .....	6
Se vêtir, c'est communiquer .....	6
Pour le dire avec clarté .....	7
Tenue vestimentaire et sécurité .....	8
Bénévoles aux soins .....	8
Bénévoles au service alimentaire.....	8
<b>1.3 DISCRÉTION ET CONFIDENTIALITÉ</b> .....	9
La discrétion incite à : .....	9
La confidentialité conduit à : .....	9
<b>1.4 OFFRIR VOTRE PRÉSENCE</b> .....	10
Être à l'affût c'est : .....	10
Une présence rassurante c'est : .....	10
<b>2. LES TÂCHES À EFFECTUER</b> .....	11
<b>2.1 LE BÉNÉVOLAT AUX SOINS</b> .....	11
Lors de l'admission .....	11
Durant le séjour .....	11
Lors du décès du résident .....	12
Lors du départ du résident et de ses proches .....	12
<b>2.2 LE BENEVOLAT A L'ACCUEIL</b> .....	12
Au téléphone .....	13
De personne à personne .....	13
Accueil des nouveaux résidents et de leurs proches au moment de l'admission	13
Accueil des proches et des visiteurs en tout temps .....	13

<b>2.3 LE BENEVOLAT AU SERVICE ALIMENTAIRE .....</b>	<b>14</b>
<i>Quelques règles d'usage .....</i>	<i>14</i>
Les tâches à effectuer .....	15
Élaboration des menus .....	15
Approvisionnement .....	15
Dans le cas où nous aurions besoin de faire appel au service d'un traiteur .....	15
Préparation des repas .....	16
Conservation .....	16
Nettoyage .....	16
Services aux résidents .....	16
<b>2.4 LE BENEVOLAT A L'ENTRETIEN .....</b>	<b>17</b>
Les tâches à l'intérieur .....	17
Les tâches à l'extérieur .....	18

# INTRODUCTION

Ce document s'adresse à toutes les personnes qui œuvrent à titre de bénévole à la Maison Aline-Chrétien. Le document se divise en deux sections : la première contient des informations générales qui concerne l'ensemble des bénévoles; la deuxième décrit les tâches à effectuer dans les 4 secteurs d'activités de la Maison et elle est conçue pour répondre aux besoins spécifiques des bénévoles qui travaillent dans chacun de ces secteurs.

La Maison Aline-Chrétien et Albatros Centre-Maurice vous remercient d'être présent auprès des personnes en fin de vie. Sachez que, pour nous, il n'y a pas de grands ou de moins grands bénévoles, et non plus des rôles moins importants que d'autres : tous ensemble nous formons une équipe et quel que soit le rôle que nous jouons au sein cette équipe, il est certain que ce que nous accomplissons a une valeur inestimable pour les personnes en fin de vie et pour leurs proches. Votre engagement est précieux, sachez que nous vous en sommes très reconnaissants.

L'équipe de la Maison Aline-Chrétien  
L'équipe d'Albatros Centre-Mauricie

# 1. INFORMATIONS GÉNÉRALES

## 1.1 POUR QUE RÉGNE LE CALME

Nous voulons faire de la Maison Aline-Chrétien un milieu calme et serein. Tous peuvent y contribuer en prenant de simples précautions :

- Parler à voix basse dans les corridors, la salle à manger, le salon d'accueil et le salon des familles;
- Porter des chaussures qui ne font pas de bruit;
- Éviter les parfums, lotions, fixatifs à cheveux à senteur trop prononcée;
- Faire preuve de discrétion (ne pas chercher à attirer l'attention).

## 1.2 LA TENUE VESTIMENTAIRE

**Se vêtir, c'est communiquer !**

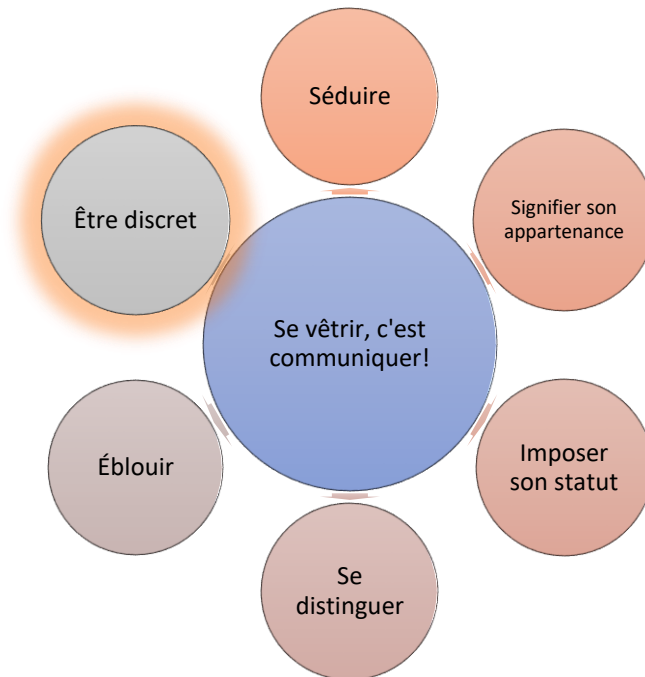
Il faut être conscient que nos vêtements véhiculent un message et que ce message porte des valeurs. Ainsi, la tenue vestimentaire variera selon les contextes : une soirée de gala appellera la distinction ou l'éblouissement (se faire remarquer), une soirée entre amis peut inviter à la séduction (attirer vers soi), l'uniforme exprimera la volonté de signifier son appartenance à un groupe (identification à une équipe sportive) ou d'imposer son statut (le militaire, le policier... le motard!), etc.

La Maison Aline-Chrétien est un milieu de soins, il importe donc que la tenue vestimentaire des personnes qui y œuvrent, quel que soit leur rôle, reflète une valeur essentielle dans un tel milieu : **le professionnalisme**. Le professionnalisme inspire la confiance. Rappelons-nous que les personnes en fin de vie et leurs proches nous accordent le privilège de les accompagner dans une étape importante de leur vie; nul doute qu'en pareille situation, elles ont grand besoin de se sentir en confiance.

La Maison tient donc à ce que toutes les personnes qui y œuvrent adoptent une tenue vestimentaire qui reflète ses valeurs en tant que milieu de soins. **C'est pourquoi la Maison invite les personnes bénévoles à porter des vêtements**

**sobres (sobriété veut dire : modération, tempérance, discrétion) qui reflètent le professionnalisme qui doit régner à la Maison Aline-Chrétien.**

**Soyez discret dans votre habillement, rayonnez autrement!**



**Pour le dire avec clarté...**

- À la Maison Aline-Chrétien, les denims ajustés et moulants, javellisés, délavés, à effets brossés, usés, troués ou déchirés ne sont pas permis. Seuls les denims de coupe classique (jambes droites), foncés (marine ou noir) et dont la couleur est uniforme (sans aucun contraste) sont autorisés;
- Quand vient la belle saison, le pantalon de type « Capri » (aussi appelé pantacourt ou pantalon  $\frac{3}{4}$ ) est accepté s'il correspond bien à sa définition à savoir « un pantalon qui s'arrête en dessous du genou ou à mi mollet ». Tout ce qui se porte à hauteur du genou (bermuda) et plus haut que le genou (short, jupe courte) n'est pas autorisé. Le port de vêtements d'été n'autorise pas le port de sandales ouvertes; la sandale doit couvrir le dessus du pied.

- À la Maison Aline-Chrétien, les épaules ne se découvrent pas, les poitrines ne se laissent jamais entrevoir, les nombrils et les cuisses restent à l’abri et les orteils se cachent...

*Quelques exceptions : les bénévoles à l’entretien extérieur et à la cuisine pourront évidemment se vêtir en tenant des fonctions qu’ils occupent.*

### **Tenue vestimentaire et sécurité**

Porter une tenue vestimentaire sobre est aussi un élément essentiel pour la sécurité des résidents de la Maison de même que pour la sécurité des personnes qui y travaillent. Voici quelques indications à ce sujet :

### *Tenue vestimentaire et sécurité*

#### ***Bénévoles aux soins***

- *Éviter le port de bijoux aux mains et aux poignets de même que les pendentifs ou les colliers trop longs afin d’éviter de blesser le résident ou de lui transmettre des bactéries;*
- *Porter des souliers fermés sur le dessus.*

#### ***Bénévoles au service alimentaire***

- *Éviter les vêtements qui vous laissent trop à découvert (pensez aux brûlures) et les vêtements bouffants ou trop amples qui pourraient s’accrocher et nuire à certaines manœuvres (pensez aux blessures) ou encore qui pourraient toucher à la nourriture que vous manipulez (pensez à la transmission de microbes);*
- *Porter des chaussures confortables, fermés sur le dessus et qui soutiennent solidement le pied, antidérapantes si possible;*
- *Éviter le port de bijoux aux mains ou aux poignets de même que pendentifs ou colliers trop longs afin d’éviter les blessures et la propagation de microbes*
- *Porter un filet sur la tête lorsque vous cuisinez (les barbes doivent aussi être couvertes);*
- *Il est recommandé d’avoir les ongles courts et sans vernis.*



## 1.3 DISCRÉTION ET CONFIDENTIALITÉ

Tous les bénévoles, quelles que soient leurs fonctions, doivent faire preuve de discrétion et sont tenus à la confidentialité. Définissons ces deux termes :

### *Discrétion et confidentialité*

***Discrétion :***

*caractère de ce qui n'attire pas l'attention, ne se fait pas remarquer, est de bon ton.*

***Confidentialité :***

*propriété de l'information qui vise à assurer l'accès uniquement aux personnes autorisées.*

***La discrétion est une attitude éthique, la confidentialité est une obligation légale.***

**La discrétion incite à :**

- Ne pas imposer sa présence, ne pas se placer au milieu d'une conversation qui ne nous concerne pas directement;
- Frapper avant d'ouvrir une porte de chambre;
- S'assurer d'être à l'écart lorsque vous discutez avec une famille;
- Dans les chambres, les corridors, la salle à manger, le salon des familles, etc., ne pas parler de situations vécues dans la maison;
- Ne pas émettre d'opinions personnelles au sujet de l'état du résident, de l'évolution de sa maladie, de son cheminement vers la mort;
- Être attentif aux au langage non verbal des personnes afin de déceler si oui ou non elles désirent engager ou maintenir la conversation;
- Etc.

**La confidentialité conduit à :**

- Ne jamais fournir d'informations nominatives (donner à quiconque des noms de résidents, de proches, de visiteurs);
- Ne pas donner de renseignements sur l'état du résident ou sur ce que vivent les proches, et ce, ni au sein de la Maison, ni au téléphone et non plus en dehors de vos fonctions;

- Ne pas donner d'informations à la famille ou à qui que ce soit sur la médication prise par le résident;
- Etc.

## 1.4 OFFRIR VOTRE PRÉSENCE

Votre rôle principal en tant que personne bénévole à la Maison Aline-Chrétien est d'offrir votre présence. Présence dans la relation que vous établissez avec les résidents et leurs proches avant tout, mais aussi avec les visiteurs, les autres bénévoles, le personnel soignant et les autres membres du personnel. Soyez à l'affût !

### *Être à l'affût c'est :*

*Être là de toute sa personne, faire preuve de vigilance;*

*Voir venir les tâches à effectuer, aller au-devant, anticiper;*

*Éviter de se laisser distraire ou captiver par une lecture, une émission de télévision, une conversation futile qui détourne votre attention.*

La présence est aussi un outil de réassurance efficace lorsque surviennent des situations qui provoquent de l'inquiétude ou de l'anxiété. Il est possible en effet que vous ayez à rassurer les résidents ou leurs proches dans certaines situations éprouvantes, et ce, dans plusieurs des rôles que vous pouvez jouer à la Maison Aline-Chrétien. **Retenez qu'une présence devient rassurante si elle s'exprime comme suit :**

### *Une présence rassurante c'est :*

- *Rester calme, ne pas se laisser envahir par le niveau d'inquiétude ou d'anxiété qui règne (votre attitude aura plus de pouvoir que vos mots);*
- *Établir un contact chaleureux et intime avec la personne (présence dans le regard, voix douce mais assurée, contact physique (toucher) si vous sentez que la personne est à l'aise de le recevoir;*
- *Agir avec confiance, se montrer en possession de ses moyens;*
- *Informé (par vous-même si votre rôle vous le permet ou en faisant appel au personnel soignant).*

Vous voilà prêt à effectuer vos tâches !

## 2. LES TÂCHES À EFFECTUER

Nous décrivons ici les tâches des bénévoles pour les 4 secteurs d'activité de la Maison Aline-Chrétien à savoir l'assistance aux soins, l'accueil, le service alimentaire et l'entretien intérieur et extérieur. Vous pouvez donc prendre connaissance des tâches qui se rapportent aux fonctions que vous avez choisies d'assumer ou, si vous le souhaitez, prendre connaissance aussi des autres tâches et, qui sait, peut-être vous laisser tenter par d'autres secteurs d'activité.

Bien que les tâches soient décrites ici par secteur d'activité, sachez que nous valorisons l'entraide des bénévoles entre eux, quelle que soit la fonction qu'ils occupent. Rien ne vous empêche d'aider un collègue bénévole d'un autre secteur d'activité, pourvu que vous respectiez les règles et principes qui encadrent sa fonction.

### 2.1 LE BÉNÉVOLAT AUX SOINS<sup>1</sup>

Les tâches des bénévoles sont regroupées ici autour de 4 épisodes soit : l'accueil du résident et de ses proches (l'admission), le séjour du résident à la Maison, le décès du résident et le départ du résident et de ses proches.

#### **Lors de l'admission**

- Assister le personnel soignant dans les tâches requises lors de l'admission d'un résident;
- Accueillir et accompagner les proches (les soutenir, les informer, leur permettre de se familiariser avec les lieux).

#### **Durant le séjour**

- Rencontrer le personnel soignant afin d'identifier les besoins du résident à l'aide du rapport quotidien;

---

<sup>1</sup> Les routines et séquences de travail seront décrites en détail dans un autre document et seront mises à la disposition des bénévoles aux soins dans un cartable prévu à cette fin.

- Assurer le confort du résident par des moyens appropriés (couverture chaude, changement de position, etc.);
- Assister le résident dans le choix des menus et lors de la prise des repas;
- Assister le personnel dans la dispensation des soins d'hygiène;
- Assurer la sécurité du résident lors de ses déplacements en respectant les principes pour le déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB).
- Observer les signes de douleur et/ou d'inconforts chez le résident et, le cas échéant, en signaler la présence au personnel soignant;
- Aviser le personnel soignant de tout changement d'attitudes ou de comportements chez le résident;
- Offrir une présence réconfortante, une écoute attentive et une compréhension empathique au résident et à ses proches;
- Contribuer à l'organisation fonctionnelle de la maison.

#### **Lors du décès du résident**

- Participer au rituel adopté par la Maison Aline-Chrétien;
- Aider le personnel à préparer la personne décédée avant son transport vers le centre funéraire.

#### **Lors du départ du résident et de ses proches**

- Aider les proches à récupérer les objets personnels du résident;
- Aider le personnel soignant à défaire le lit et à appliquer les procédés de désinfection;
- Aider le personnel à remettre la chambre en ordre pour accueillir un nouveau résident.

## **2.2 LE BÉNÉVOLAT À L'ACCUEIL**

Accueillir les résidents et leurs proches est sans doute l'un des rôles qui demandent le plus de tact. L'approche adoptée devient donc un enjeu important. La personne qui accueille est en quelque sorte « la voix, les yeux et les oreilles » de la Maison et c'est pourquoi « respect et empathie » doivent toujours être au cœur

de l'approche que l'on adopte. Il faut toutefois se rappeler que ces attitudes fondamentalement positives ne doivent pas donner à la personne qui accueille une allure terne et sans vie. Au contraire, les personnes en fin de vie et leurs proches ont besoin d'être entourées de personnes aux regards vivants et assurés qui sauront les guider au moment où la vie est devenue...si fragile.

### **Au téléphone**

- Répondre au téléphone entre 8 h 30 et 20 h 30, tous les jours de la semaine;
- Orienter les appels vers les postes téléphoniques demandés (chambres, poste du personnel, bureaux des gestionnaires et de l'agente administrative);
- Gérer les appels selon les particularités qu'elles présentent<sup>2</sup>.

### **De personne à personne**

#### Accueil des nouveaux résidents et de leurs proches au moment de l'admission:

- Accueillir les nouveaux résidents et leurs proches avec respect et empathie;
- Aviser le personnel soignant et le bénévole aux soins de l'arrivée du résident et de ses proches.

#### Accueil des proches et des visiteurs en tout temps:

- Accueillir les personnes qui entrent à la Maison et leur faire signer le registre, à l'exception du résident et de ses proches au moment de l'admission;
- S'assurer que les visiteurs enlèvent leurs chaussures et enfilent les pantoufles disponibles à l'entrée<sup>3</sup>. Assurer la « gestion » de l'usage des pantoufles (pantoufles propres /utilisées, quantité suffisante).
- Orienter les personnes en fonction du besoin qu'elles expriment (vers la chambre d'un résident, vers le salon d'accueil, vers le salon des familles, etc.) et, si nécessaire, les accompagner (physiquement) vers ces lieux;
- Orienter les personnes accueillies vers les membres du personnel lorsque les demandes et préoccupations qui vous sont adressées par les personnes accueillies sont d'ordre professionnel

---

<sup>2</sup> Un outil sera mis à votre disposition pour vous aider à orienter les appels.

<sup>3</sup> Au besoin, expliquer les fondements de la politique de la Maison à ce sujet.

- Au début du quart de travail, prendre connaissance des informations pertinentes communiquées par la personne bénévole qui vous précède ou par le personnel, afin d'assurer le suivi des demandes, s'il y a lieu;
- Avant de quitter, communiquer à la personne bénévole qui prend la relève ou aux membres du personnel les informations pertinentes pour lesquelles un suivi est nécessaire;
- Au besoin, répondre aux questions des proches et des visiteurs quant à l'utilisation de la salle à manger;
- Soutenir les autres personnes bénévoles dans leurs tâches, dans les limites de votre disponibilité et de vos compétences;
- Effectuer des tâches cléricales dans les limites des compétences de chacun.

### **2.3 LE BÉNÉVOLAT AU SERVICE ALIMENTAIRE**

Les tâches à effectuer au service d'alimentation sont multiples, elles devront donc être effectuées par plusieurs bénévoles et réparties entre eux en fonction de leurs intérêts.

Plusieurs personnes bénévoles sont appelées à travailler au service alimentaire et nul doute que cela les obligera à une grande discipline. Voici quelques règles d'usage à respecter pour travailler de manière efficace tout en favorisant l'harmonie au sein de l'équipe.

#### *Quelques règles d'usage*

- *Soyez respectueux des autres personnes bénévoles qui travailleront avec vous à la cuisine: lavez vos instruments avec soin, rangez-les aux endroits appropriés, etc., afin que tous bénéficient de lieux propres et en ordre.*
- *Si vous êtes plusieurs à travailler au même moment, partagez l'espace de travail, soyez ouverts aux suggestions des autres, favorisez le travail d'équipe, etc.*

### **Important**

Tous les bénévoles qui œuvrent au service alimentaire doivent suivre une courte formation en hygiène et salubrité alimentaire offerte par une personne-ressource qualifiée. La formation est organisée par la Maison Aline-Chrétien. Un document sera fourni aux participants.

### **Les tâches à effectuer au service alimentaire**

Les activités au service alimentaire se répartissent en 6 catégories : l'élaboration des menus, l'approvisionnement, la préparation des repas, la conservation, le nettoyage et le service aux résidents.

#### **Élaboration des menus**

- Établir une liste de menus ;
- Constituer un cartable de recettes et le tenir à jour<sup>4</sup>;
- Évaluer les recettes à partir des commentaires des résidents ;
- Renouveler les menus.

#### **Approvisionnement**

- Déterminer les besoins en denrées en fonction des menus établis, et ce, à toutes les semaines ;
- Acheter les denrées et les produits de base (utilisés sur de longues périodes) ;
- Acheter les denrées nécessaires pour chaque période hebdomadaire (commander par téléphone, par Internet ou se rendre à l'épicerie) ;
- Ranger les denrées dans les armoires, le réfrigérateur ou le congélateur ;
- Au besoin, se rendre à l'épicerie pour se procurer les denrées manquantes ;
- Faire régulièrement l'inventaire des produits et denrées de base et dresser une liste des produits manquants ou en voie de l'être.

#### **Dans le cas où nous aurions besoin de faire appel au service d'un traiteur**

- Identifier les menus disponibles ;
- Commander les menus en fonction des préférences des résidents ;
- Aller chercher les repas chez le traiteur.

---

<sup>4</sup> Habituellement, une recette comprend les indications et étapes suivantes : « nombre de portions », « liste des ingrédients », « préparation » (comment faire), « se congèle ou ne se congèle pas » et « particularités » (allergènes, épicés, etc.).

## **Préparation des repas**

- Procéder à la préparation des repas ;
- Servir les repas ou les conserver (selon le moment de l'utilisation prévu) ;
- Déposer les repas préparés dans des contenants hermétiques ;

Les repas déjà préparés par un traiteur n'auront qu'à être servis après avoir été réchauffés.

## **Conservation**

- Étiqueter tous les contenants (contenu, date de la préparation) ;
- Réfrigérer ou congeler les repas préparés en fonction de l'utilisation prévue et selon les méthodes préconisées dans le document « *Formation en hygiène et salubrité alimentaire* » ;
- Faire régulièrement l'inventaire des repas congelés et assurer un roulement.

## **Nettoyage**

- Laver la vaisselle (utiliser le lave-vaisselle ou la laver manuellement si nécessaire) ;
- Tenir la cuisine propre : réfrigérateur, cuisinière, comptoir, plancher en utilisant les produits recommandés ;
- Changer régulièrement les linges de vaisselles, les guenilles, les tabliers de cuisine afin de prévenir la transmission de bactéries et les déposer dans le sac fourni par la buanderie ;
- Ranger les linges de vaisselles, les guenilles, les tabliers de cuisine au retour de la buanderie.

## **Services aux résidents**

- Prendre connaissance des choix de menus des résidents ;
- Assembler les assiettes, les déposer sur les plateaux de service et identifier les plateaux au nom de chacun des résidents ;
- Diriger les plateaux de service vers le rez-de-chaussée en utilisant le monte-plat.

Si la personne bénévole aux soins devait avoir momentanément un surplus de tâches, lui venir en aide en assurant le service à la chambre. Dans ce cas, il s'agira de :



- Prendre le plateau dans le monte-plat, au niveau du rez-de-chaussée, et l'amener à la chambre en respectant les principes de discrétion et de confidentialités mentionnés à la section « Informations générales » du présent document.

## 2.4 LE BÉNÉVOLAT À L'ENTRETIEN

Des tâches d'entretien doivent être effectuées à l'intérieur et à l'extérieur. À l'intérieur, certaines tâches liées à la désinfection exigent des compétences dans le domaine de l'hygiène et de la salubrité. Ces tâches sont effectuées par un préposé à l'entretien, à l'emploi de la Maison Aline-Chrétien, ou dans certains cas, par le personnel soignant. Cependant, plusieurs autres tâches peuvent être effectuées par des personnes bénévoles, notamment dans les espaces communs du rez-de-chaussée de même qu'au rez-de-jardin où se trouvent le salon des familles, les bureaux des gestionnaires, la salle de réunion, la salle des employés et des bénévoles, la chambre des visiteurs et les salles de bain. Par ailleurs, les tâches d'entretien à effectuer à l'extérieur peuvent être entièrement assumées par des bénévoles.

Rappelons que ces tâches peuvent être réparties en plusieurs personnes bénévoles : tout doit être fait, mais chacun n'a pas tout à faire ! **Des routines seront établies afin de préciser la séquence et la fréquence des tâches à effectuer.**

### Les tâches à l'intérieur

- Épousseter et passer l'aspirateur ;
- Remettre en ordre les pièces communes en suivant les routines établies<sup>5</sup>;
- Nettoyer les principales surfaces<sup>6</sup> en suivant les routines établies et en utilisant les produits recommandés ;

---

<sup>5</sup> Exemples de mise en ordre : ramasser ce qui traîne (notamment dans la salle à manger et le salon des familles), replacer les meubles qui ont été déplacés, vider les poubelles, assurer la recharge du papier à main et du papier de toilette, etc.

<sup>6</sup> Exemples de surfaces : poignées de porte, interrupteurs, cloches d'appel, ridelle de lit, bureaux et tables de chevet, téléphones, rebords de fenêtre, accessoires des salles de bain, planchers, etc. Les routines préciseront la séquence et la fréquence des tâches à effectuer.

- Faire le lavage des pantoufles et autres articles entretenus par la Maison et les ranger aux endroits appropriés ;
- Effectuer toute autre tâche permettant de tenir les lieux propres et en ordre.

### **Les tâches à l'extérieur**

L'été :

- Couper le gazon (tondeuse et coupe-bordure) ;
- Entretenir les plates-bandes.

L'automne :

- Ramasser les feuilles, tailler les arbustes qui doivent l'être à cette période, protéger les arbustes, etc. ;
- Nettoyer et ranger les outils et la machinerie utilisés durant l'été.

L'hiver :

- Enlever la neige devant l'entrée principale et devant les autres portes, ainsi que devant certaines fenêtres occasionnellement.

Le printemps :

- Nettoyer les plates-bandes et le terrain ;
- Tailler les arbustes qui doivent l'être à cette période ;
- Préparer la machinerie qui sera utilisée durant l'été<sup>7</sup>.

---

*Merci de votre générosité !*



---

<sup>7</sup> Notamment, changer l'huile dans la tondeuse, s'assurer de son bon fonctionnement, s'approvisionner en essence, etc.