

GUIDE D'ACCUEIL DES BÉNÉVOLES



SERVICE DES BÉNÉVOLES
DE L'HÔPITAL MARIE-CLARAC

MOT D'ACCUEIL DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Cher bénévole,

Je vous souhaite la bienvenue au sein de l'équipe des bénévoles de l'Hôpital Marie-Clarac. Votre présence auprès de nos usagers et leur famille est indispensable et contribue à nous permettre d'atteindre de hauts standards de qualité, c'est pourquoi je tiens sincèrement à vous remercier pour ce don de soi que vous accomplissez par ce geste généreux.

Que cette expérience de bénévolat puisse vous apporter un sentiment de bien-être personnel tout en améliorant le milieu de vie de nos usagers et leur famille.

Je vous invite à lire attentivement ce guide d'accueil qui vous aidera à mieux connaître notre organisme et qui vous fournira les informations nécessaires au bon accomplissement du mandat que nous vous proposons.

Tous les membres du personnel se joignent à moi pour vous exprimer notre reconnaissance de l'intérêt que vous portez aux usagers et leur famille ainsi qu'à l'ensemble de notre mission.

Vous collaborez à améliorer leur séjour parmi nous.

Merci.

Soeur Martine Côté
Directrice générale



HISTORIQUE

L'Hôpital Marie-Clarac, première œuvre de la communauté des Sœurs de Charité de Sainte-Marie dans le domaine de la santé, a ouvert ses portes à Montréal-Nord en septembre 1965.

Hôpital de soins de longue durée à sa fondation, il change de statut et devient centre hospitalier de courte durée, spécialisé en réadaptation physique en 1985.

En 2007, suite à la réorganisation des services posthospitaliers en réadaptation dans le Grand Montréal, il est contraint d'abandonner son programme de neurologie et son service d'orthophonie pour se consacrer à la clientèle orthopédique et subaiguë.

En 2011, la Fondation de l'Hôpital Marie-Clarac donne le coup d'envoi à une campagne de financement de 35 millions de dollars. L'objectif est la construction d'un pavillon qui offrira des soins palliatifs à la population montréalaise.

L'inauguration du Pavillon Mère Anselme-Marie a lieu en novembre 2014. Dix-huit lits sont disponibles pour recevoir des usagers pouvant bénéficier de soins palliatifs. À ces lits, dix-huit autres s'ajouteront en avril 2016 pour répondre aux besoins toujours grandissants sur le territoire de l'Est de Montréal.

En 2015, l'Hôpital Marie-Clarac a souligné sa 50^e année d'existence. Elle poursuit toujours son œuvre et sa mission avec dévouement.

NOTRE MISSION

À l'Hôpital Marie-Clarac, la mission du service des bénévoles s'énonce comme suit:

- organiser et maintenir des activités sociales, récréatives et culturelles pour les usagers;
- assurer une présence réconfortante auprès de ceux qui en ont besoin grâce à un service des bénévoles adéquat et fonctionnel.

La Boutique Fantasia, gérée par des bénévoles, s'engage pour sa part à aider financièrement la Fondation de l'Hôpital Marie-Clarac en lui remettant les profits des ses ventes.

PRÉSENCE
RÉCONFORTANTE

NOTRE PHILOSOPHIE

Définition du bénévolat:

- une activité non rétribuée;
- librement choisie;
- et qui s'exerce, en général, au sein d'une institution sans but lucratif.

À l'Hôpital Marie-Clarac, l'utilisateur est identifié comme notre raison d'être et le centre de nos préoccupations.

Ces mêmes valeurs inspirent l'équipe du service des bénévoles afin de:

- répondre aux besoins de l'utilisateur;
- participer à la réalisation des objectifs de l'Hôpital Marie-Clarac.

Le bénévolat, en soi, ne doit pas être le fruit d'une obligation ou d'une convention. C'est un geste libre, d'une personne envers ses semblables, pour soulager, appuyer, partager, consoler et accompagner.

L'action bénévole peut se résumer par ces quelques mots:

« le don de soi concrétisé dans un geste gratuit. »

NOTRE OBJECTIF

La réalisation d'activités, conformément à sa mission, est l'objectif premier du service des bénévoles.

Ceci en assurant aux usagers un milieu sain, positif et sécuritaire qui améliore leur qualité de vie et qui leur offre, en plus d'une approche réconfortante, une présence et une attention particulière durant l'hospitalisation.

Pour ce faire, le service :

- favorise l'intégration des bénévoles par un accueil chaleureux et efficace tout en respectant leurs intérêts et leurs habiletés en regard des tâches à accomplir;
- offre aux bénévoles une orientation et une formation adéquates;
- s'assure d'établir et de maintenir de bonnes relations entre les bénévoles et les membres du personnel professionnel et de soutien;
- effectue un suivi auprès des bénévoles afin d'évaluer leur degré de satisfaction.

L'équipe des bénévoles agit comme partenaire et fait partie intégrante de l'Hôpital Marie-Clarac.

ACCUEIL CHALEUREUX

RESPONSABILITÉS DU BÉNÉVOLE

À travers leur action, les bénévoles doivent respecter :

- la mission, la philosophie, les valeurs et le code d'éthique de l'Hôpital Marie-Clarac;
- les normes, les politiques et règlements en vigueur;
- les valeurs des usagers, des collègues bénévoles et du personnel;
- la confidentialité;
- leurs engagements.

De plus, ils doivent :

- exercer un bon jugement;
- pratiquer une bonne capacité d'écoute et de communication (écoute active);
- travailler en équipe avec les autres intervenants du milieu en reconnaissant et respectant les limites de leur rôle;
- participer aux activités de formation et aux rencontres planifiées par le responsable du service;
- maintenir des relations interpersonnelles positives avec les autres bénévoles.

Et finalement, être :

- positif, de bonne humeur, calme, patient et tolérant;
- discret, honnête, fiable et disponible;
- dynamique et attentif aux besoins des autres.

RELATIONS AVEC LES USAGERS

En tout temps, auprès de l'utilisateur, le bénévole doit faire preuve

de respect:

- en accordant à la personne une attention soutenue et personnalisée;
- en respectant les membres de sa famille sans aucun préjugé.

de confidentialité et d'entière discrétion:

- en tenant confidentiels les propos échangés avec l'utilisateur, son état de santé ainsi que sa présence même dans l'établissement.

CONFIDENTIALITÉ
ENTIÈRE
DISCRÉTION

RESPECT



RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Vouvoiement:

Le code d'éthique de l'Hôpital Marie-Clarac prévoit que :

- le résident doit être abordé en le vouvoyant;
- le nom de l'utilisateur doit toujours être précédé de Monsieur ou Madame selon le cas.

Tenue vestimentaire:

La simplicité et la discrétion sont de mise autant dans la tenue vestimentaire que dans le port d'objets symboliques ou de bijoux.

Agir à titre de témoin:

Il est strictement défendu d'agir ou de signer des documents à titre de témoin, quelles que soient les circonstances.

Plan d'urgence:

L'établissement possède un plan d'urgence, lequel est mis à jour annuellement.

Une copie de ce plan est disponible au local des bénévoles.

Assurances et accidents/incidents:

Le bénévole, lorsqu'il est présent à l'hôpital, est couvert par l'assurance-responsabilité de l'Hôpital Marie-Clarac.

Donc, s'il ressent un malaise ou subit une blessure durant l'exercice de son bénévolat, il doit :

- aviser le plus rapidement possible le responsable du service des bénévoles;
- consulter son médecin de famille ou l'urgence selon la gravité de son état.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX (suite)

Registre des présences:

Les heures de bénévolat doivent être inscrites dans le registre prévu à cette fin.

Carte d'identité:

Chaque bénévole doit obligatoirement porter sa carte d'identité lorsqu'il est présent dans l'hôpital afin d'être reconnu des usagers et du personnel.

Gratification:

En toutes circonstances, il est strictement interdit d'accepter de la part d'un usager ou de sa famille une gratification de quelque nature qu'elle soit: pourboire, don, cadeau, etc.

Dépense encourue:

Toute dépense doit être approuvée, au préalable, par le responsable du service des bénévoles et être accompagnée de pièces justificatives, telles que: reçu de caisse, facture, etc.

Objet trouvé:

En tout temps, l'objet trouvé doit être remis à l'agent de sécurité.

Tableau d'affichage:

Un babillard installé à la Boutique Fantasia communique aux bénévoles les informations qui les concernent et doit être consulté régulièrement.

RENSEIGNEMENTS GÉNÉRAUX

Motifs de renvoi :

Un renvoi est justifié par un comportement jugé inadmissible :

- auprès des usagers ou de leur famille;
- envers le responsable du service des bénévoles;
- envers un chef de service, un membre du personnel ou un autre bénévole.

Tout manquement relatif aux politiques et règlements de l'Hôpital Marie-Clara pourrait également constituer un motif de renvoi.

Départ d'un bénévole :

Le responsable du service rencontre le bénévole à son départ afin d'échanger sur son expérience.

Le bénévole doit remettre sa carte d'identité ainsi que sa vignette de stationnement s'il y a lieu.

Absence ou retard :

Une absence ou un retard à une activité prévue est signalé par le bénévole, au responsable du service, le plus rapidement possible.

RÉPERTOIRE DES ACTIVITÉS BÉNÉVOLES

Les bénévoles participent activement à répondre aux besoins des usagers dans les activités suivantes :

- **ACCUEIL**

Les bénévoles assurent un accueil courtois, délicat et rassurant aux nouveaux arrivants. Ils les dirigent efficacement, dès leur arrivée vers l'unité qui leur est assignée.

- **BINGO**

Cette activité bénévole consiste en un temps de loisirs destiné aux usagers de la réadaptation. Un tirage est fait et se termine par la remise de menus cadeaux.

- **BOUTIQUE FANTASIA**

Selon leur disponibilité, les bénévoles assurent le bon fonctionnement de la boutique située à l'entrée principale de l'hôpital.

- **SERVICE DE PASTORALE**

Ce service offre aux usagers l'aide nécessaire à ceux qui désirent se rendre à la chapelle pour la messe dominicale.

- **SERVICE AUX USAGERS AUX SOINS PALLIATIFS**

Cette activité bénévole est spécifique aux soins palliatifs et diffère de tout autre bénévolat de l'hôpital.

Les bénévoles en soins palliatifs assurent une présence rassurante pour l'utilisateur et leurs proches. L'écoute, le respect et la disponibilité sont étroitement liés au rôle de bénévoles.

Tous les candidats doivent suivre un programme de formation théorique d'une durée de 15 heures suivi d'une période pratique d'un mois.

PERSONNES RESSOURCES

514-321-8800

Sœur Martine Côté

Directrice générale

Poste 2303

Sœur Nelly Valencia

Responsable des bénévoles

Poste 2501

Hôpital Marie-Clarac - Service des bénévoles

3530, boulevard Gouin Est

Montréal (Québec) H1H 1B7

514 321-8800



CONCLUSION

C'est avec plaisir que nous vous accueillons à l'Hôpital Marie-Clarac à titre de bénévole.

Nous ne serons jamais trop nombreux pour offrir de la chaleur humaine, de la bonne humeur, des sourires et de l'empathie à ceux qui en ont besoin.

**Réandez votre sourire
et laissez parler votre cœur.**

Bienvenue dans notre équipe.

**LE
SERVICE
DES BÉNÉVOLES**

TABLE DES MATIÈRES

Mot d'accueil	1
Historique	2
Notre mission	4
Notre philosophie	5
Notre objectif	6
Responsabilités du bénévole	7
Relations avec les usagers	8
Renseignements généraux	10
Vouvoiement	10
Tenue vestimentaire	10
Agir à titre de témoin	10
Plan d'urgence	10
Assurance et accidents/incidents	10
Registre des présences	11
Carte d'identité	11
Gratification	11
Dépense encourue	11
Objet trouvé	11
Tableau d'affichage	11
Motifs de renvoi	12
Départ d'un bénévole	12
Absence ou retard	12
Répertoire des activités bénévoles	13
Personnes ressources	14
Conclusion	15



Hôpital
Marie-Clarac

DES SŒURS DE CHARITÉ DE SAINTE-MARIE

3530, boulevard Gouin Est
Montréal (Québec) H1H 1B7
514 321-8800

Révisé: février 2021