

Guide du bénévole

Bénévole

*Ensemble,
on fait toute la différence!*



Table des matières

Un bénévole	3
Visite guidée	4
Mission	5
Vision	5
Philosophie.....	6
Valeurs	6
Code d'éthique et de conduite	7
Raison d'être du bénévolat.....	22
Responsabilités du service des loisirs.....	22
Responsabilités du bénévole	24
Les attentes de l'établissement envers le bénévole.....	30
Clientèle atteinte de déficits cognitifs.....	35
Visites d'amitié	39
Suggestions d'activités	40
Coordonnées importantes pour le bénévole.....	41
Notes personnelles.....	41

Un bénévole...

POÈME DE CLAUDE LAUZON

Le loisir sans bénévole, c'est comme un printemps sans soleil, une famille sans enfant, une fête sans musique. Les bénévoles sont la richesse et la fierté, la force et le dynamisme du loisir. Ils constituent les piliers qui le solidifient, l'animent et le font vivre.

Charles Lauzon, bénévole
CHDL-CRHV

RECETTE POUR DEVENIR UN BÉNÉVOLE ACCOMPLI



Mélanger ensemble une part de temps libre et le désir d'aider les autres.

Incorporer à ce mélange les connaissances et l'expérience personnelle.

Ajouter une pincée d'enthousiasme, de courage et d'originalité comme assaisonnement.

Combiner parfaitement. Incorporer ensuite plusieurs heures de service, puis ajouter une grande quantité de patience bien tamisée avec une partie égale de bonté humaine.

Verser dans un cœur généreux et bien cuire dans le plat de l'expérience. Une fois le tout bien à point, le couvrir avec les trois lettres suivantes :



AMOUR



BONTÉ



DISCRÉTION

Servir généreusement avec un sourire.

Visite guidée

Le Groupe Santé Arbec possède plusieurs établissements voués aux soins et services aux aînés. Le groupe est dirigé par monsieur Paul Arbec qui perdure une tradition d'excellence pour la troisième génération dans les soins de santé en hébergement.

Le CHSLD Marguerite-Rocheleau est un des établissements du Groupe Santé Arbec regroupant les activités d'un centre d'hébergement et de soins de longue durée qui dispense des soins et des services aux résidents touchés par des problèmes liés au vieillissement et/ou de perte d'autonomie.

Ces soins et services sont conformes aux orientations ministérielles concernant un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD. La clientèle desservie peut être soit admise, de façon permanente ou temporaire, ou inscrite aux services externes.

Il s'agit principalement d'une clientèle hébergée dont l'état physique, psychologique ou social amène des conséquences telles que son développement est temporairement ou définitivement compromis en raison de l'impossibilité de trouver, en demeurant dans son milieu, un mode d'adaptation permettant de rétablir un équilibre fonctionnel.

La création de six micro-milieus de vie a été au centre des préoccupations dès la conception, et ce, afin que les résidents se sentent chez eux, dans un environnement connu et réconfortant. Chaque étage comporte quatre chaleureux salons et deux balcons extérieurs. Les plans des étages ont été dessinés pour faciliter les déplacements et une meilleure communication au sein de la communauté de résidents. La disposition et l'agencement physique des lieux ont été élaborés en fonction des besoins des résidents. Le concept architectural a été développé afin de maximiser l'aire habitable et les espaces de rangement. Ainsi les résidents peuvent vaquer à leurs occupations dans un endroit sécuritaire, fonctionnel et de grande qualité.

Le CHSLD Marguerite-Rocheleau offre, en plus du gîte et du couvert, des services médicaux, sociaux, infirmiers, pharmaceutiques, diététiques, d'assistance, de réadaptation, de loisirs et de pastorale. Nos

interventions s'inscrivent en complémentarité des soins et services offerts par les CISSS, hôpital, CLSC et autres organismes communautaires du territoire. Le CHSLD Marguerite-Rocheleau contribue également à l'avancement des connaissances des intervenants en favorisant la formation à tous les niveaux.

La finalité de l'ensemble des structures administratives, politiques, règlements internes et modes de dispense de services de notre établissement repose sur l'amélioration de la qualité de vie des résidents. Ces structures sont donc gérées avec souplesse et discernement afin de préserver un milieu de vie chaleureux et respectueux des valeurs, des choix, de l'autonomie, de l'initiative, de la créativité, des droits et de l'épanouissement des individus pour lesquels elles ont été mises en place.

Mission

Le Groupe Santé Arbec a pour mission d'offrir des services personnalisés dans un milieu de vie adapté aux besoins des résidents en perte d'autonomie. Dans le respect de leurs différences, de leurs goûts et de leurs valeurs, l'équipe soignante met en place les conditions permettant aux résidents de se maintenir en santé, de conserver le plus possible leur autonomie et de se développer comme personne aux niveaux physique, affectif, intellectuel, social, et spirituel.

Vision

Nous voulons assurer une prestation de services axés sur le résident qui est au cœur de notre intervention. Notre approche, en constante amélioration, est empreinte d'humanité et de sécurité tant pour les résidents que pour notre personnel qui rend notre vision possible.

Nous voulons développer notre leadership en cette matière et être reconnu comme tel par tous ceux qui seront en relation avec nous.

Philosophie

La direction et son personnel s'engagent à respecter un ensemble de valeurs partagées par tous :

Améliorer de façon continue la qualité du milieu de vie des résidents, et les services et soins qui leur sont dispensés.

Pour y arriver, nous investirons dans la promotion d'une philosophie de gestion qui se verbalise par cinq forces :

- ↳ La gestion participative et *responsabilisante*.
- ↳ Le développement de la compétence.
- ↳ La reconnaissance du personnel.
- ↳ La créativité et prise de décision près de l'action.
- ↳ La transparence et la qualité des communications.

Valeurs

Nous croyons que notre mission ainsi que notre philosophie doivent immanquablement se refléter dans nos valeurs.

Respect : Le respect de notre clientèle et de notre personnel dans l'écoute de leurs besoins et dans une réponse qui démontre cette écoute.

Confiance : Dans la volonté de nos résidents et leur famille à améliorer la situation du résident.

Dans la compétence de notre personnel à améliorer leur pratique et en assurer la continuité et l'intensité.

Engagement : Demeurer une organisation apprenante où la qualité des services est un incontournable dans notre

volonté ferme de participer à la réponse régionale aux besoins des personnes en perte d'autonomie liée au vieillissement.

Rigueur : Offrir une pratique professionnelle et de gestion basée sur les données probantes applicables à notre réalité organisationnelle.

Collaboration : À tous les niveaux de l'organisation, entre les différents services, entre les personnes. Cela implique également le même type de relation avec les partenaires externes.

Fierté : De nos résultats et de notre personnel, clinique et administratif, à qui nous les devons.

Code d'éthique et de conduite

Notre code d'éthique et de conduite traite de la conduite à adopter dans notre milieu de travail, dans nos pratiques, dans nos relations avec les partenaires et dans la prise de décisions.

Il détermine les normes de comportement que tous les membres de l'organisation sont tenus de respecter dans leurs activités quotidiennes et leurs relations avec autrui en fonction de la mission, des valeurs et de la philosophie de gestion de l'organisation.

Le code d'éthique précise aussi les droits reconnus et les comportements attendus de la clientèle.

Quand un geste est posé, il doit l'être en harmonie avec le code d'éthique et il doit être posé en pensant prioritairement à :

- ↪ L'intérêt du résident
- ↪ La sécurité de l'organisation et de ses membres
- ↪ L'intérêt des partenaires internes
- ↪ L'intérêt des familles

La finalité des éléments précédents devraient nous permettre d'avoir comme résultat **des services personnalisés dans un milieu de vie aux besoins des résidents en perte d'autonomie.**

Le droit au respect et à la dignité

Dans toute intervention auprès d'un résident, il faut assurer le respect de la personne, sa dignité, son intégrité, son intimité, sa vie privée et celle de ses proches. Cette intervention doit démontrer une réelle écoute des besoins à travers une réponse adaptée à ses besoins.

LES VALEURS-CLÉS : ENGAGEMENT ET CONFIANCE

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- ↳ Vous fournir un environnement calme, reposant, propre et sécuritaire.
- ↳ Faire preuve de courtoisie, de civilité, de politesse envers tous les partenaires internes et externes.
- ↳ Porter notre carte d'identité et nous identifier par notre nom et notre fonction.
- ↳ Nous adresser à tous les partenaires internes et externes dans un langage convenable et un ton respectueux.
- ↳ Nous adresser au résident en adoptant le vouvoiement et en utilisant le nom qu'il préfère.
- ↳ Préciser le but et la nature des actes que nous posons.
- ↳ Nous assurer que vous comprenez le message que nous voulons vous livrer.
- ↳ Proscrire l'utilisation de formulaires infantilisantes et termes grossiers.
- ↳ Prendre les moyens pour respecter votre pudeur et votre dignité

lors de la dispensation des soins et des services d'hygiène.

- ✦ Prendre un soin méticuleux de vos effets personnels et ne pas les utiliser à des fins personnels (téléphone, journaux, revues, articles personnels, etc.).
- ✦ Respecter l'horaire que vous avez choisi pour vos activités, y compris les heures de lever, de coucher, des bains et des douches, en tenant compte des ressources disponibles.
- ✦ Vous accompagner dans vos décisions et respecter vos choix.
- ✦ Respecter votre vie affective et spirituelle, ainsi que votre besoin d'intimité et de solitude et dans la mesure où cela ne porte pas atteinte à votre sécurité et à votre intégrité, ni aux droits des autres personnes.
- ✦ Faire preuve de discrétion et de réserve et, surtout, à éviter toute conversation entre nous (membres du personnel) sur des sujets non pertinents à nos fonctions.
- ✦ Refuser tout argent, cadeau, legs de votre part, de votre famille ou de vos proches.
- ✦ Respecter vos croyances et vous faciliter l'accès aux services qui y sont reliés.
- ✦ Vous informer des services de vie spirituelle offerts par le centre.
- ✦ Appliquer la politique sur l'usage du tabac et de ne pas fumer à moins de 9 mètres de toute porte ou fenêtre du centre d'hébergement.

VOUS VOUS ENGAGEZ À (RÉSIDENT, REPRÉSENTANT LÉGAL ET LES PROCHES) :

- ✦ Affirmer votre choix d'appellation.
- ✦ Demeurer respectueux dans vos rapports avec les intervenants, les bénévoles, les stagiaires, les visiteurs et les autres résidents.
- ✦ Utiliser un vocabulaire respectueux.
- ✦ Si vous désirez marquer votre appréciation, offrir un présent que

tous les membres de l'équipe pourront se partager.

- ↪ Administrer vos biens et en disposer librement.
- ↪ Dénoncer tout langage blessant ou choquant.
- ↪ Communiquer vos attentes relatives à vos besoins spirituels et religieux.
- ↪ Exercer votre droit à l'intimité tout en respectant l'intimité des autres résidents.
- ↪ Appliquer la politique sur l'usage du tabac, à savoir d'utiliser le fumoir situé au 3^e étage ou de ne pas fumer à moins de 9 mètres de toute porte ou fenêtre du centre d'hébergement.

Le droit à un climat de confiance

Le Groupe Santé Arbec considère essentiel d'assurer au résident la protection, la sécurité et l'attention qu'il requiert en rendant ses activités prévisibles pour les résidents.

LES VALEURS-CLÉS : RESPECT ET COLLABORATION

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- ↪ Respecter la structure organisationnelle de l'organisation.
- ↪ Vous garantir une prestation sécuritaire des soins et services dans un environnement adapté.
- ↪ Éviter, dans toute la mesure du possible, toute forme de contention physique et chimique selon la politique en vigueur.
- ↪ Rapporter aux personnes en autorité désignées toute forme de violence, d'abus, d'agression, de harcèlement dont quiconque à l'interne serait victime ou témoin.
- ↪ Respecter tous les résidents quelle que soit leur atteinte cognitive

ou physique.

- ✚ Proscrire toute brusquerie, toute menace et toute violence physique verbale ou psychologique envers le résident, entre les autres résidents, envers les familles et envers les intervenants.
- ✚ Déclarer sans délai tout incident, accident et événement sentinelle, et intervenir rapidement pour minimiser les conséquences et mettre en place les mesures appropriées.
- ✚ Recourir à de l'équipement sécuritaire, fonctionnel et en assurer le bon entretien.
- ✚ N'exercer aucune mesure de représailles auprès d'un résident ou de ses proches.
- ✚ Exclure toute critique ou reproche à l'endroit d'un résident dans nos interventions et dans nos conversations entre collègues.
- ✚ Exclure toute critique ou reproche envers l'organisation entre collègues, de vive voix tout comme sur les réseaux sociaux, devant les résidents et leur famille et s'assurer de faire valoir vos préoccupations et inquiétudes à la bonne personne en autorité hiérarchique qui pourra vous assurer un suivi.
- ✚ Préserver en tout temps votre intégrité physique et morale.
- ✚ Respecter votre vie intime, votre univers personnel, votre besoin de recevoir de la visite en toute intimité et votre besoin de solitude.
- ✚ Frapper à votre porte avant d'entrer dans votre chambre et, selon votre état, attendre une réponse avant d'y pénétrer.
- ✚ Éviter de nous immiscer dans vos affaires personnelles.

VOUS VOUS ENGAGEZ À (RÉSIDENT, REPRÉSENTANT LÉGAL ET LES PROCHES) :

- ✚ Faire part à l'infirmière-chef ou à une personne en autorité de toute forme de violence, d'abus, d'agression, de harcèlement dont vous seriez victime ou témoin.

- ↳ Respecter les autres résidents quelle que soit leur atteinte mentale ou physique.
- ↳ Communiquer à l'infirmière-chef ou à la direction tout événement qui vous semble être une mesure de représailles.
- ↳ Éviter toute brusquerie, toute menace et toute violence physique verbale ou psychologique envers les autres résidents et envers les intervenants.
- ↳ Être discret à l'égard des faits ou d'informations dont la divulgation pourrait porter atteinte à votre vie privée.
- ↳ Adopter une attitude positive, compréhensive et discrète à l'égard d'une relation amicale ou amoureuse entre des résidents.

Le droit à des soins et des services de qualité

Le résident a accès à des services de santé personnalisés, adéquats et de qualité, dispensés de façon continue.

**LES VALEURS-CLÉS : RIGUEUR, COLLABORATION,
RESPECT ET FIERTÉ**

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- ↳ Démontrer de l'empathie et être à l'écoute.
- ↳ Respecter les niveaux de soins qui ont été convenus.
- ↳ Vous accompagner et vous aider à vous exprimer ou obtenir un service.
- ↳ Vous aborder avec respect et douceur, en vous saluant et en vous expliquant la raison de notre présence.
- ↳ Nous placer à la hauteur de vos yeux et face à vous pour vous parler.

- ↵ Prendre de temps de nous arrêter pour vous répondre.
- ↵ Personnaliser la façon de communiquer avec vous en prenant soin de s'approcher, de hausser ou de baisser la voix et de bien articuler.
- ↵ Vous accorder un temps d'écoute si vous en manifestez le besoin.
- ↵ Faire preuve de souplesse dans l'accomplissement de notre tâche selon les circonstances.
- ↵ Être observateur et créatif en vue d'adapter nos interventions aux réactions d'un résident.
- ↵ Assurer une qualité de soins optimale en utilisant tout le matériel et les techniques disponibles.
- ↵ Collaborer étroitement avec la famille et les bénévoles.
- ↵ Nous abstenir en tout temps de discuter et de régler un conflit entre employés devant vous ou vos proches.
- ↵ Soigner notre apparence et nous vêtir convenablement.
- ↵ Traiter tous les partenaires internes et externes avec le même souci d'équité, sans aucune discrimination.
- ↵ Reconnaître votre droit d'être représenté en cas d'inaptitude et faciliter cette représentation.
- ↵ Obtenir le consentement de la personne légalement autorisée à s'exprimer en votre nom.
- ↵ Favoriser l'implication de votre représentant légal et lui communiquer les renseignements pertinents afin de lui permettre d'assumer son rôle.
- ↵ S'attarder autant à la communication non-verbale que verbale et prendre pour acquis que la communication est toujours possible, quelle qu'en soit la forme.

VOUS VOUS ENGAGEZ À (RÉSIDENT, REPRÉSENTANT LÉGAL ET LES PROCHES) :

- ↳ Collaborer avec les intervenants.
- ↳ Faire connaître votre préférence, vos choix et demandes, des modifications au besoin.
- ↳ Favoriser des rapports harmonieux et respectueux dans vos relations avec les intervenants et les autres résidents.

Le droit à l'information et à la confidentialité

Le résident ou son représentant légal doit être informé sur les services offerts, les options et les ressources disponibles au centre d'hébergement ainsi que ceux offerts par la communauté. Le résident ou son représentant légal doit également avoir accès à toute l'information requise pour prendre des décisions éclairées relativement à son état de santé et de bien-être. Les informations concernant l'état de santé du résident, les renseignements personnels et le contenu de son dossier sont traités avec discrétion et confidentialité.

LES VALEURS-CLÉS : CONFIANCE ET ENGAGEMENT

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- ↳ Favoriser la transmission de l'information et répondre clairement à vos questions afin que vous puissiez faire des choix éclairés sur les soins et les services qui doivent vous être prodigués.
- ↳ Vous donner des réponses claires et précises aux questions pour vous aider à mieux comprendre votre état de santé, la nature et les effets des traitements et des médicaments en respectant les limites de notre fonction.
- ↳ Vous orienter vers l'infirmière-chef de votre unité pour assurer le suivi aux questions qui relèvent du médecin.

- ↪ Vous fournir des explications claires et précises lorsqu'il nous est impossible d'accéder à une requête.
- ↪ Vous informer des soins et services disponibles, et au besoin, vous diriger vers une ressource externe appropriée en vous apportant toute l'assistance requise.
- ↪ Convenir avec vous ou votre représentant légal de la nature et de l'étendue des informations à partager avec vos proches.
- ↪ Vous aviser des accidents, incidents et événements sentinelles vous concernant survenus dans le cadre de la prestation des soins et susceptibles d'entraîner des conséquences.
- ↪ Garder confidentiels les renseignements obtenus sur vous sauf dans les situations prévues à la loi.
- ↪ Vous transmettre l'information concernant les règles de vie et les activités quotidiennes du centre, les événements spéciaux, les menus, le comité des résidents, etc.
- ↪ Vous orienter vers une ressource adéquate pour donner suite à votre demande lorsque l'information n'est pas connue.
- ↪ Vous orienter ou orienter votre représentant légal, lors d'une demande d'accès au dossier, vers la directrice des soins infirmiers pour assurer un suivi de la demande.

VOUS VOUS ENGAGEZ À (RÉSIDENT, REPRÉSENTANT LÉGAL ET LES PROCHES) :

- ↪ Faire preuve de respect, de discrétion et de confidentialité envers les autres résidents. Certaines informations, même reçues sous le sceau de la confiance, doivent toutefois être communiquées à une personne en autorité si elles sont de nature à éclaircir une situation problématique.
- ↪ Éviter de poser des questions au personnel sur l'état de santé des autres résidents.
- ↪ Exprimer vos préférences en contribuant à la rédaction de votre histoire de vie.

- ↪ Faire une demande d'accès au dossier si vous (ou votre représentant légal) désirez le consulter.
- ↪ Demander des explications lorsqu'une information ne semble pas précise ou qu'elle vous paraît incomplète.
- ↪ Préparer vos questions en vue de les poser aux intervenants.
- ↪ Exprimer vos décisions clairement.

Le droit à l'autonomie et à la participation

Le Groupe Santé Arbec préconise le droit à la reconnaissance des capacités du résident et au respect de ses besoins.

LES VALEURS-CLÉS : CONFIANCE ET COLLABORATION

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- ↪ Créer un environnement favorisant l'expression de vos besoins et de vos attentes.
- ↪ Obtenir votre consentement libre et éclairé avant tout examen, prélèvement, traitement ou toute autre intervention.
- ↪ Respecter les limites découlant de vos déficiences et incapacités.
- ↪ Favoriser votre autonomie dans les activités de la vie quotidienne et vous prêter assistance au besoin.
- ↪ Vous informer de l'existence de l'équipe multidisciplinaire et favoriser votre participation active.
- ↪ Favoriser et encourager votre implication et celle de vos proches à l'élaboration, la révision et l'application du plan d'intervention, des soins, de activités de loisirs et de la vie quotidienne.
- ↪ Vous motiver à conserver votre fierté et votre autonomie en vous encourageant à exprimer vos goûts et vos choix.

- ↵ Permettre et favoriser le regroupement des résidents ainsi que votre participation au comité des résidents.
- ↵ Vous laisser le choix de votre tenue vestimentaire en vous guidant au besoin.
- ↵ Vous laisser le choix de votre menu en vous expliquant le pourquoi de votre diète.
- ↵ Vous laisser le choix de vos loisirs tout en étant un agent motivateur.
- ↵ Respecter votre refus, après nous être assuré de votre bonne compréhension sur les options de soins ou de service proposés, ainsi que sur les risques et conséquences associés à chacune d'entre elles.

VOUS VOUS ENGAGEZ À (RÉSIDENT, REPRÉSENTANT LÉGAL ET LES PROCHES) :

- ↵ Signifier clairement vos besoins et vos attentes.
- ↵ Participer aux rencontres concernant votre plan d'intervention (vous, votre représentant légal et vos proches).
- ↵ Donner votre consentement avant tout examen, prélèvement, traitement ou toute autre intervention.
- ↵ Vous assurer d'avoir bien compris les risques et conséquences de vos choix.
- ↵ Poser les questions qui vous préoccupent.

Le droit au recours et de porter plainte

Le résident a, en tout temps, la possibilité d'exprimer une insatisfaction et, s'il y a lieu, de formuler une plainte.

LES VALEURS-CLÉS : RESPECT, COLLABORATION ET CONFIANCE

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- ↳ Rechercher avec vous des solutions lors d'insatisfaction.
- ↳ Vous informer de vos droits, du processus d'examen des plaintes, de modalités de recours ainsi que des coordonnées de la personne qui assume la fonction de Commissaire local aux plaintes et à la qualité des services.
- ↳ Vous remettre, dès votre arrivée dans notre établissement, un dépliant sur les plaintes ainsi qu'un formulaire d'insatisfaction et de plainte.
- ↳ Valider le besoin d'assistance si vous désirez faire une plainte et vous offrir le soutien approprié.
- ↳ Référer vos plaintes à la Commissaires aux plaintes et à la qualité des services.
- ↳ Vous informer du rôle du comité des résidents et vous transmettre les coordonnées de leurs représentants.

VOUS VOUS ENGAGEZ À (RÉSIDENT, REPRÉSENTANT LÉGAL ET LES PROCHES) :

- ↳ Exprimer votre insatisfaction aux personnes immédiatement concernées de façon respectueuse et rechercher avec elles les solutions appropriées.

- ↵ Demander à une personne de votre choix de vous accompagner dans l'élaboration de votre insatisfaction ou votre plainte et de vous assister si vous le désirez.
- ↵ Recourir au régime d'examen des plaintes lorsque le problème perdure.
- ↵ Fournir toute l'information requise au traitement de la plainte.

Le droit aux soins de fin de vie

Le résident a le droit de mourir dans la dignité et le respect de ses volontés.

LES VALEURS-CLÉS : RESPECT, FIERTÉ, CONFIANCE

NOUS NOUS ENGAGEONS À :

- ↵ Répondre, dans la mesure du possible, à vos dernières volontés qu'elles soient verbales ou écrites.
- ↵ Accomplir toute intervention auprès de la personne en phase terminale avec le maximum de délicatesse, de tendresse et de calme.
- ↵ Respecter le programme de soins de fin de vie et suivre les interventions décrites dans ce programme.
- ↵ Respecter vos valeurs spirituelles jusqu'au dernier moment.
- ↵ Respecter votre niveau de soins et votre volonté d'être réanimé ou non en cas d'urgence.

VOUS VOUS ENGAGEZ À (RÉSIDENT, REPRÉSENTANT LÉGAL ET LES PROCHES) :

- ↵ Exprimer vos attentes à l'égard des interventions durant les derniers moments de vie.

- ↳ Exprimer votre niveau de soins et votre volonté d'être réanimé ou non en cas d'urgence.

APPLICATION DU CODE D'ÉTHIQUE

Être digne de confiance!

Comme notre code d'éthique et de conduite traite de la conduite à adopter dans notre milieu de travail, dans nos pratiques, dans nos relations avec les partenaires et dans la prise de décisions et qu'il détermine les normes de comportement que tous les employés de l'organisation sont tenus de respecter dans leurs activités quotidiennes et leurs relations avec autrui en fonction de la mission, des valeurs et de la philosophie de gestion de l'organisation, il faut en supporter l'application avec rigueur et discernement.

Pour ce faire, le Groupe Santé Arbec a instauré un mécanisme de suivi. Ainsi, tout manquement au code d'éthique et de conduite de l'organisation fera l'objet d'une analyse exhaustive par la direction générale ou la direction du service concerné et des mesures disciplinaires pourraient en résulter.

DÉFINITIONS

PARTENAIRES INTERNES

- ↳ Le comité de direction et le C.A.
- ↳ La commissaire aux plaintes et à la qualité des services
- ↳ Les comités de gestion
- ↳ Les comités cliniques
- ↳ Les différentes directions et services
- ↳ Le personnel
- ↳ Les médecins, les stagiaires et les bénévoles

PARTENAIRES EXTERNES

- ↵ Les résidents
- ↵ Les familles des résidents
- ↵ Le Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière
- ↵ Le Ministère de la Santé et des Services sociaux
- ↵ Commission scolaire
- ↵ La communauté
- ↵ Les médias
- ↵ Agrément Canada
- ↵ Les municipalités et les politiciens
- ↵ Les investisseurs
- ↵ Les ordres professionnels
- ↵ Le syndicat
- ↵ Le comité des résidents



Raison d'être du bénévolat

La raison d'être du bénévolat est de favoriser la qualité de vie 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 offerts par le personnel salarié du CHSLD. 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 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.

Responsabilités du service des loisirs

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.

Le responsable des loisirs 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.

PROCÉDURES

- ↪ 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 de personne de l'organisation;
 - ◆ Par une campagne de recrutement;
 - lettres circulaires
 - rencontres individuelles ou de groupes
 - affiches
 - dépliants publicitaires.
- ↪ 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'intérêt peuvent être mis à profit;
 - ◆ Rencontrer chaque candidat en entrevue;

- ◆ Vérifier si le candidat a des habiletés spécifiques (ex. : couture, menuiserie, etc.);
- ◆ Faire remplir les documents suivants aux bénévoles :
 - Engagement au respect de la confidentialité;
 - Vérification des antécédents judiciaires.
- ◆ 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;
- ◆ Retenir les candidats les plus susceptibles de rencontrer le profil de bénévole recherché;
- ◆ Déterminer, selon les affinités du bénévole et les besoins du milieu, les centres d'activités où oeuvrera le bénévole;
- ◆ Planifier les journées d'orientation, d'intégration, de formation;
- ◆ Prévoir les rencontres de suivi avec le bénévole.

Le responsable du bénévolat procède à l'évaluation périodique du travail bénévole pour que celui-ci respecte la mission, le code d'éthique et les attentes de l'établissement.

Responsabilités du bénévole

LE BÉNÉVOLE DOIT :

- ↳ Fournir les références requises et compléter la fiche d'inscription;
- ↳ Signer les documents suivants :
 - Engagement au respect de la confidentialité;
 - Vérification des antécédents judiciaires.
- ↳ Respecter les attributions d'activités qui lui sont confiées;

- ↪ Se présenter, selon les directives reçues, aux activités pour lesquelles il a été affecté;
- ↪ Aviser immédiatement le responsable des loisirs s'il lui est impossible de se présenter suite à une assignation;
- ↪ Respecter les étapes de son intégration au milieu;
- ↪ Respecter les politiques du service;

PROCÉDURES

Le bénévole doit informer à l'avance et aller chercher le coupon-repas auprès du responsable des loisirs s'il désire manger le repas du jour offert.

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);
- ◆ 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.

Le bénévole doit :

- ◆ Faire la demande au responsable des loisirs avant de faire une dépense qui doit lui être remboursée;
- ◆ Fournir les pièces justificatives concernant la demande au responsable du bénévolat;
- ◆ Refuser de recevoir ou d'offrir un cadeau en espèce ou en argent selon la politique en vigueur dans l'établissement.

CONTRIBUTION DU BÉNÉVOLE À LA SÉCURITÉ DU RÉSIDENT

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 veille à la sécurité des gens qu'elle accompagne.

Dans cette optique, le bénévole respecte les indications reçues pour toute intervention auprès des résidents et avise l'intervenant responsable de tout incident.



Le lavage des mains est obligatoire à l'arrivée et à votre départ du centre ainsi qu'avant et après chaque intervention avec un résident.

Veillez porter une attention particulière s'il y a une affiche à la porte du résident, vous devez alors vous informer auprès de l'infirmière ou d'un membre du personnel, s'il y a des précautions à prendre avant d'entrer en contact avec ce résident.

Afin de réduire les risques de transmission des infections, nous vous demandons de ne pas vous présenter au centre si vous ne vous sentez pas bien, avez une toux ou de la fièvre.

- ↪ Lors d'un incident/accident, la 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 :
 - ◆ Éloigne le résident de la situation à risque;
 - ◆ Demande l'aide requise afin d'éviter le risque;
 - ◆ Demeure auprès du résident.
- ↪ 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;
- ◆ N'amène pas le résident aux toilettes. Elle doit aviser un intervenant.

↪ Lors d'une alarme-incendie, la personne bénévole :

- ◆ Se réfère au plan d'urgence de l'établissement qu'elle a déjà lu dès son arrivée en tant que bénévole (disponible au bureau du service des loisirs).

↪ 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 appuis pieds;
 - s'assure que les bras et les mains de courent aucun risque d'être blessés ou accrochés;
 - avise le résident que le fauteuil roulant 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;
- ◆ Descend de reculons sur un plan incliné, après avoir vérifié le degré de la pente;
- ◆ Tient le poids du fauteuil roulant vers soi en reculant sur un plan incliné;
- ◆ **Très important**, toujours mettre les freins au fauteuil roulant lors d'un arrêt. N'arrête jamais le fauteuil roulant près d'un escalier ou d'un plan incliné;
- ◆ Recule avec le résident en fauteuil roulant lorsque l'ascenseur est utilisé;
- ◆ N'arrête jamais le fauteuil roulant près d'un escalier ou d'un

plan incliné;

- ◆ N'utilise jamais d'escalier mobile lors d'accompagnement d'un résident en fauteuil roulant;
- ◆ Ne prend pas le risque de détacher la ceinture du résident dans son fauteuil;
- ◆ Aucun transfert n'est autorisé.

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

AIDE ET ACCOMPAGNEMENT DES RÉSIDENTS

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.

PROCÉDURES

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 au point de rencontre, 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 physique où se déroule l'activité;

- ◆ Le bénévole doit porter sa carte d'identité;
- ◆ Rencontre le résident et prend contact avec lui avant de le reconduire 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. : montrer les numéros sur la carte lors d'un bingo);
- ◆ Reconduit le résident à sa chambre à la fin de l'activité ou lorsqu'il en manifeste le désir;
- ◆ S'assure de son niveau de satisfaction;
- ◆ Précise, s'il y a lieu, le moment de la prochaine visite;
- ◆ Avise l'intervenant responsable du résident, de toute information pertinente.



Sorties

Dans l'année, des sorties de magasinage en groupe sont organisées. À la demande d'accompagnement individuel en sortie, par exemple du 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 le bénévole 30 minutes 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;

- ◆ Les coûts des dépenses de transport et repas sont défrayés par le résident (il en sera avisé lors de la demande de sortie);
- ◆ 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) au taux horaire en vigueur du centre et pour une période minimale de 3 heures. Si jamais une demande est faite à ce sujet, le service des loisirs y donnera suite.

Les attentes de l'établissement le bénévole

PROFIL DU BÉNÉVOLE

- ✎ Aime la personne.
- ✎ Est capable d'accepter la vieillesse, la maladie et la mort.
- ✎ Fait sienne (endosse) la philosophie d'intervention de l'établissement la Mission du centre et son code d'éthique.
- ✎ 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.
- ↳ Démonstre une capacité à travailler avec divers intervenants.
- ↳ Est capable de reconnaître les limites de son rôle.

ÉDUCATION AU LOISIR

Tous les êtres humains ont besoin d'être stimulés, valorisés, d'aimer et d'être aimés, d'avoir du plaisir, de l'estime de soi, de se sentir utile, de pouvoir décider pour soi-même.

Pour la plupart des gens, ces besoins sont souvent comblés par les études, le travail, la famille, le loisir, etc.

Les résidents n'ont plus ni travail, ni maison et parfois ni famille leur permettant de combler ces besoins. Le loisir est donc la façon la plus agréable de satisfaire ces besoins.

Voici quelques exemples d'aspects positifs que le loisir permet de réaliser aux résidents pratiquant une ou des activités :

- ↳ oublier ses problèmes, faire le plein d'énergie;
- ↳ améliorer sa condition physique / sa santé;
- ↳ se sentir plus vivant, être stimulé, vivre des fortes sensations;
- ↳ se sentir libre, être libre de choisir;
- ↳ se sentir meilleur, compétent, trouver des solutions à ses problèmes;
- ↳ apprendre, s'améliorer, aller plus loin;
- ↳ se sentir respecté, pas jugé;
- ↳ changer de routine;
- ↳ s'éloigner, se rapprocher de sa famille, se faire de nouveaux amis, etc.

Le loisir peut prendre différents visages, mais il est primordial de comprendre que :

PLAISIR + PAS D'OBLIGATION = LOISIR

Il est important de retenir que tous les choix de loisir sont valables. De plus, nous n'avons pas à dire aux résidents se qu'ils devraient faire, penser ou choisir en matière de loisir.

L'activité est parfois prétexte à faire vivre plaisir et succès aux résidents ce qui, par conséquent, ne doit pas nécessairement être complétée ou réussie selon les normes pour rendre un résident heureux.

L'humain est ainsi fait que même handicapé, vieux ou malade, sa capacité et son besoin d'apprendre demeure. Le résident met parfois plus de temps pour ce faire. Comme intervenant, il est essentiel de motiver les gens, de leur laisser du temps (ne pas le faire pour eux). La majorité des résidents malgré leur limite ont besoin de se sentir utiles. C'est donc notre rôle de répondre à ce besoin en effectuant quelques adaptations dans les activités, dans l'approche que l'on a avec eux.

Voilà pourquoi le loisir et les bénévoles en CHSLD sont primordiaux dans la vie de ses résidents.

ATTITUDES AIDANTES À ADOPTER ENVERS LA CLIENTÈLE D'UN CHSLD

- ☞ Empathie;
- ☞ Relation d'aide;
- ☞ Affection, chaleur, compréhension;
- ☞ Miser sur le potentiel et les ressources;
- ☞ Promouvoir les contacts avec la réalité;
- ☞ Promouvoir l'autonomie maximale des activités de la vie quotidienne;
- ☞ Découper les tâches en plusieurs séquences simples;

- ↳ Avertir avant de procéder à un traitement;
- ↳ Vérifier par observation si la personne est réceptive
- ↳ Attirer l'attention du résident par des gestes;
- ↳ Limiter les stimuli;
- ↳ Changer de sujet ou répondre sur le plan des sentiments face à des propos incohérents;
- ↳ Rassurer le client;
- ↳ Formuler une seule demande à la fois;
- ↳ Laisser le résident poursuivre des activités significatives à ses yeux même si elles apparaissent dénuées de sens;
- ↳ Souplesse, tolérance;
- ↳ Profiter des moments où le résident est bien pour faire des activités plaisantes avec lui;
- ↳ Congruence;
- ↳ Respect;
- ↳ Acceptation inconditionnelle;
- ↳ Être compréhensif, rassurant, supportant;
- ↳ Maintenir un input positif pour chaque acte estimable.



Ce que je peux faire pour saboter notre relation...

- ↪ Perdre mon calme;
- ↪ Se montrer impatient avec celui qui éprouve des difficultés;
- ↪ Faire des promesses de projets et d'activités et ne pas les réaliser;
- ↪ Faire du chantage;
- ↪ Choisir les activités de loisir uniquement en fonction de mes propres goûts;
- ↪ Accepter les paroles grossières ou les injures;
- ↪ Parler négativement devant lui de mes collègues, de la direction ou des autres résidents;
- ↪ Trop discuter;
- ↪ Laisser la situation se dégrader;
- ↪ Le ridiculiser.

Ce que je peux faire pour faire pour embellir notre relation...

- ↪ Sourire et rire;
- ↪ Le laisser me regarder dans les yeux;
- ↪ L'écouter sans juger;
- ↪ L'accueillir, lui faire sentir que je suis content qu'il soit là, à mes côtés;
- ↪ Agir envers lui comme j'aimerais qu'il agisse envers moi si les rôles devraient être inversés;
- ↪ Comprendre qu'il puisse faire des erreurs, tout comme moi d'ailleurs;

- ↳ Laisser tomber mes masques comme il laisse souvent tomber les siens;
- ↳ Définir mes limites pour pouvoir me respecter moi-même et me faire respecter par les autres;
- ↳ Faire ce que j'ai dit que je ferais, être conséquent;
- ↳ Mériter sa confiance;
- ↳ Souligner tous ces succès, les petits comme les grands;
- ↳ Changer d'activité avant de perdre son intérêt;
- ↳ Lui attribuer une responsabilité;
- ↳ Lui donner des marques d'attention et d'affection.

Clientèle atteinte de déficits cognitifs

TRUCS AIDANT À MIEUX INTERVENIR AVEC
LES PERSONNES AYANT DES DÉFICITS
COGNITIFS

Problème d'errance

- ◆ Marcher avec eux (après 5 min. souvent la personne vous demandera d'arrêter).

Comportements perturbateurs

- ◆ Ce n'est pas une bonne clientèle à emmener en sortie, car la sortie peut accentuer l'effet perturbateur. Les gens ont besoin d'être accompagnés, idéalement dans de petits groupes de 2 à 5 personnes. Il est bon de jumeler une personne lucide qui peut aider une autre non-lucide.



Comportements répétitifs (exemple : langage, cri, 100 pas, etc.)

- ◆ Offrir une période d'activité, changer les idées, par exemple, album photos, rappeler des souvenirs heureux, chanter, colorier, casse-tête, plier des serviettes de papier, ½ heure maximum, écouter de la musique relaxante, etc.

Note : il est mieux d'occuper la personne même si le matériel peut paraître enfantin que de la laisser dans l'ennui et l'oubli.

Agitation – agressivité = inconfort

- ◆ Le bruit est agressant (salle à dîner).
- ◆ Les changements imprévus peuvent rendre agressif.
- ◆ Ne pas contrarier la personne, par exemple : si la personne croit que son mari est encore vivant, la laisser faire pour ne pas lui faire vivre un 2^e deuil. Utiliser la technique de diversion en se référant à son histoire de vie qui est affichée au dos de sa porte de chambre.

Stades avancés

- ◆ Ces résidents ont besoin de stimulation sensorielle.
- ◆ Par exemple, sentir de bonnes odeurs, être touché, goûter de petites gâteries, voir un environnement sécurisant, écouter des sons doux, etc.

Finalement, il n'y a pas de solution miracle pour une meilleure approche. Il s'agit d'écouter le non-verbal, de décoder les sons, d'essayer divers trucs jusqu'à ce qu'il y en ait un qui fonctionne.

Il y a un excellent livre sur le sujet, au coût de 10 \$ que vous pouvez vous procurer. Nous avons les bons de commande au bureau du service des loisirs.

CARACTÉRISTIQUES DES STADES DES DÉFICITS COGNITIFS

Premiers stades

- ↳ Réaction aux activités proposées :
 - ◆ communication verbale et non verbale compréhensibles;
 - ◆ collaboration et compréhension possibles;
 - ◆ diminution de la mémoire;
 - ◆ atteinte aux niveau perceptuel et physique.

Stades avancés

- ↳ Réactions occasionnelles aux activités proposées :
 - ◆ aucune communication verbale compréhensible, non verbal est occasionnelle;
 - ◆ compréhension des consignes très occasionnelle;
 - ◆ collaboration et concentration difficiles et occasionnelles;
 - ◆ alité ou en fauteuil gériatrique.

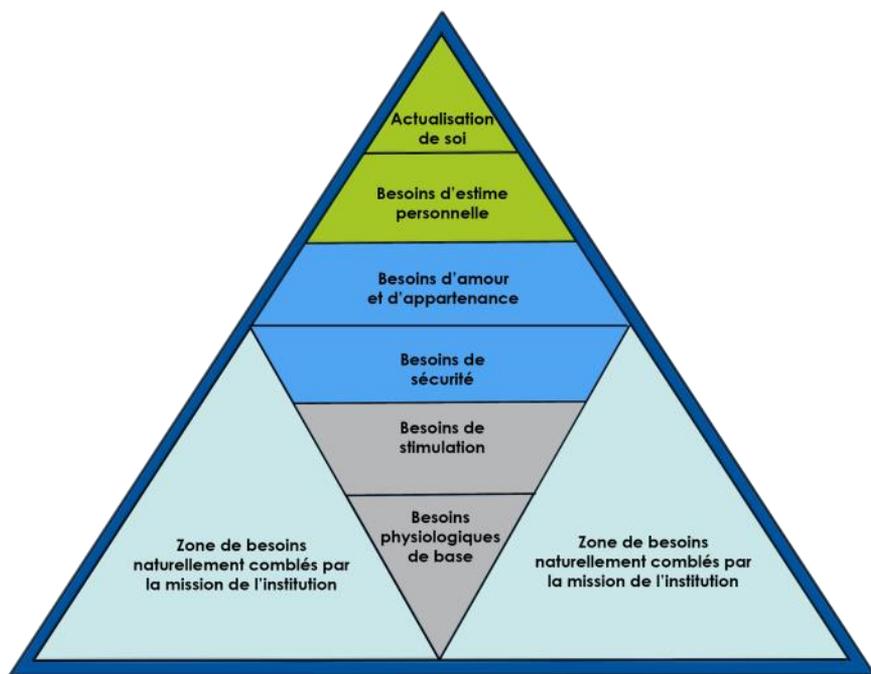


LES BESOINS DE LA CLIENTÈLE AVEC DÉFICITS COGNITIFS

La pyramide adaptée

L'HYPOTHÈSE D'UNE PYRAMIDE ADAPTÉE AUX BESOINS DES PERSONNES ATTEINTES DE DÉFICITS COGNITIFS VIVANT EN INSTITUTION

L'hypothèse d'une pyramide adaptée conserve la hiérarchisation des besoins. Toutefois, chez la personne atteinte de déficits cognitifs vivant en institution, les besoins à satisfaire sont plus fortement ressentis au fur et à mesure que nous montons dans la pyramide. Elle prend toute son amplitude aux besoins de sécurité, d'amour et d'appartenance. Les besoins d'estime personnelle et d'actualisation de soi sont plus difficilement atteignables chez les personnes ayant des atteintes cognitives en raison de ces atteintes, d'où la configuration d'un losange pour circonscrire la primarisation des besoins



Visites d'amitié

Ce que je peux faire... pour simplement faire plaisir

- ↳ Une discussion
- ↳ Une promenade à l'intérieur ou à l'extérieur (avec permission du responsable)
- ↳ Lecture d'un livre ou d'une revue
- ↳ Regarder des photos
- ↳ Soins de beauté
- ↳ Écouter de la musique
- ↳ Prier
- ↳ Faire un casse-tête
- ↳ Jeux de société
- ↳ Jouer aux cartes
- ↳ Jouer de la musique (ex. : je joue du piano, violon, flûte...!)
- ↳ Rendre un service

Avec le temps vous allez découvrir ce que votre ami aimerait faire quand vous le visiter, laissez place à votre imagination!



Suggestions d'activités

1. Rencontre-discussion
2. Manucure
3. Projection de film
4. Dégustation
5. Zoo-animation
6. Stimulation visuelle
7. Lecture de chevet
8. Promenade extérieure
9. *Counselling*
10. Jardinage
11. Marche
12. Stimulation tactile
13. Sortie individuelle
14. Audition musicale
15. Animation musicale
16. Massage
17. Pastorale
18. Aide au quotidien
19. Coiffure
20. Activité artisanale
21. Petit déjeuner
22. Jeux de société«
23. Support au service
24. Épilation
25. Sortir des vêtements
26. Prières
27. Maquiller
28. Correspondance
29. Danser
30. Casse-tête
31. Tirer aux cartes
32. Service aux tables
33. Regarder des photos
34. Téléphoner
35. Classer des cadeaux
36. lier des papiers
37. Colorier
38. Jeux sur ordinateur
39. Prendre un café
40. Jeu Nintendo
41. Confidences : Raconte-moi
42. Faire fumer
43. Peinturer
44. Gymnastique douce
45. Décorer
46. Épousseter
47. Balade en auto
48. Onction des malades
49. Dîner partagé
50. Souper tête-à-tête
51. Magasiner
52. Visionner un film
53. Découvrir un vidéo
54. Toucher affectif
55. Aider à alimentation
56. Consultation
57. Soins du visage
58. Soins de pieds
59. Cirer les souliers
60. Distribuer des programmes
61. Raconter des histoires drôles
62. Dire le chapelet
63. Faire des mots croisés
64. Faire de la couture
65. Compter des débarbouillettes
66. Emballer les cadeaux
67. Jouer aux cartes
68. Compter les barres tendres
69. Emballer de barres tendres
70. Vendre barres tendres etc.
71. Nettoyer des bijoux
72. Stimulation intellectuelle
73. Biographie

CHSLD Marguerite-Rocheleau

Service des loisirs

8105, boulevard Cousineau
Saint-Hubert (Québec) J7C 5S4

Téléphone : 450 878-2880, poste 15082

Site web : chslmargueriterocheleau.com

