

RECRUTEMENT ET ÉVALUATION DES BÉNÉVOLES EN SOINS PALLIATIFS

**Document préparé par le
Comité des bénévoles
Réseau des soins palliatifs du Québec**

Mai 2005

DÉFINITION

Les soins palliatifs sont l'ensemble des soins dispensés aux personnes atteintes d'une maladie avec pronostic réservé. L'atténuation de la douleur, des autres symptômes et de tout problème psychologique, familial, social et spirituel devient essentielle au cours de cette période de la vie.

L'objectif des soins palliatifs est d'obtenir, pour le patient et ses proches la meilleure qualité de vie possible et d'offrir un système de soutien permettant au patient de vivre dignement jusqu'à la mort, et aux proches de vivre le plus sereinement possible l'expérience de la maladie et du deuil. Les soins palliatifs sont organisés et dispensés grâce aux efforts de collaboration d'une équipe interdisciplinaire incluant le malade et ses proches.

Les soins palliatifs ne hâtent ni ne retardent la mort et la considèrent comme un processus naturel; ils soutiennent la vie en favorisant tout ce qui permet le développement intégral de la personne.

VALEURS

Certaines valeurs doivent guider la prestation de services en soins palliatifs, soit :

1. La valeur intrinsèque de chaque personne comme individu unique, la valeur de la vie et le caractère inéluctable de la mort.
2. La nécessaire participation de la personne malade ou, si elle en est incapable, son représentant dûment mandaté, à la prise de décision, aidé en cela par la règle du consentement libre et éclairé, ce qui suppose que la personne soit informée selon sa volonté sur tout ce qui la concerne, y compris sur son état véritable, et que l'on respecte ses choix.
3. Le devoir de confidentialité des intervenants qui empêche la divulgation de tout renseignement personnel à des tiers, à moins que la personne malade ne les y autorise.
4. Le droit à des services empreints de compassion de la part du personnel soignant et des intervenants, donnés dans le respect de ce qui confère du sens à l'existence de la personne, soit : ses valeurs, sa culture, ses croyances et ses pratiques religieuses ainsi que celles de ses proches.

D'autres valeurs s'appliquent spécifiquement aux bénévoles :

5. Le bénévolat en soins palliatifs constitue une discipline, ce qui implique des critères de sélection rigoureux, un programme de formation spécifique de base, un programme de formation continue axé sur les besoins des bénévoles, du milieu et des services, un plan d'évaluation périodique et un code de déontologie.
6. Certaines limites doivent être établies et respectées par rapport aux autres membres de l'équipe interdisciplinaire concernant le rôle des bénévoles, selon le milieu et l'organisme ainsi que les services professionnels offerts. Le bénévole doit aussi établir et respecter ses propres limites.

LE BÉNÉVOLE EN SOINS PALLIATIFS

Définition des trois types de compétence

1. Le **Savoir** : Connaissances liées aux soins palliatifs
 - 1.1 La connaissance et la compréhension du milieu dans lequel le bénévole est actif.
 - 1.2 La connaissance des tâches reliées à son champ d'intervention.
 - 1.3 La connaissance de la réalité des usagers et de leurs proches.

2. Le **Savoir Faire** : Capacités et aptitudes requises pour exécuter les tâches comme bénévole.
 - 2.1 Réaliser les tâches qui sont dévolues au bénévole.
 - 2.2 Savoir prendre les décisions pertinentes au bénévolat
 - 2.3 Identifier les besoins de l'utilisateur et des proches, les informer et les orienter vers les bonnes ressources.
 - 2.4 Évaluer et valider ses interventions.
 - 2.5 Capacité de travailler en interdisciplinarité.
 - 2.6 Communiquer adéquatement selon la situation.

3. Le **Savoir Être**: Attitudes et comportements nécessaires au bénévole en soins palliatifs.
 - 3.1 Les relations humaines
 - 3.2 La motivation
 - 3.3 L'esprit d'initiative
 - 3.4 La maturité
 - 3.5 La présentation personnelle

Qualités et compétences recherchées	Vérfications	Motifs de refus	Formation
-------------------------------------	--------------	-----------------	-----------

1. LE SAVOIR = LES CONNAISSANCES

1.1 *La connaissance et la compréhension du milieu dans lequel se trouve le bénévole*

1.1.1 Connaissance du milieu des soins palliatifs	Adhésion à la mission du milieu	Défaut d'adhésion	Informations sur le milieu des soins palliatifs
1.1.2 Connaissance de l'organisme	Cohésion entre ce que recherche le candidat et les services dispensés par l'organisme	Défaut de cohésion	Informations sur l'organisme, sa mission et ses services Formation sur les ressources disponibles

1.2 *La connaissance des tâches reliées à son champ d'intervention*

1.2.1 Connaissance du rôle et des responsabilités du bénévole	Ouverture à l'apprentissage Expérience générale et spécifique en bénévolat	Personne qui prétend ne pas avoir besoin de formation de base ou de formation continue	Rôle du bénévole dans le contexte du milieu Principes d'éthique
1.2.2 Connaissance du rôle et des responsabilités des autres intervenants dans l'équipe interdisciplinaire	Capacité de travailler en équipe Respect des limites de ses champs d'activités Capacité de référer à l'intervenant approprié	Celui qui ne cherche qu'à se faire un cercle social ou amical Celui qui considère les autres partenaires de l'équipe de façon négative	Rôles et responsabilités des autres intervenants Les limites de l'action des bénévoles : * Quand faut-il laisser la place à un autre intervenant ? * Comment le faire : processus de référence qui existe dans l'organisme.

Qualités et compétences recherchées	Vérifications	Motifs de refus	Formation
--	----------------------	------------------------	------------------

1.3 La connaissance de la réalité des malades et de leurs proches			<p>L'approche du malade et de ses proches.</p> <p>Connaissances générales sur le deuil.</p> <p>Connaissances générales sur la maladie et ses traitements.</p>
--	--	--	---

2. LE SAVOIR FAIRE = APTITUDES DANS L'EXÉCUTION DES TÂCHES

2.1 Capacité de réaliser les tâches dévolues au bénévole	<p>Aptitudes dans l'exécution des tâches</p> <p>Disponibilité : santé physique et psychologique; horaire, transport</p>	<p>Manque de disponibilité (habite trop loin, pas de moyen de transport)</p> <p>Santé physique insuffisante</p> <p>Santé psychologique</p> <p>Deuil non résolu</p>	<p>Apprentissage des tâches concrètes à accomplir dans son rôle de bénévole</p>
2.2 Savoir prendre les décisions pertinentes au rôle de bénévole	<p>Connaissance du rôle spécifique du bénévole</p>	<p>Personne qui dépasse les attributions du bénévole</p>	<p>Code d'éthique</p>
2.3 Identifier les besoins du malade et des proches, les informer et les orienter vers les bonnes ressources	<p>Formation déjà reçue</p> <p>Connaissances des ressources existantes</p> <p>Connaissance du fonctionnement dans les milieux de soins</p>	<p>Personne centrée sur ses propres besoins</p>	<p>Information sur les ressources disponibles dans le secteur</p> <p>Formation sur le processus de référence (comment faire, à qui, etc.)</p>
2.4 Évaluer et valider ses interventions	<p>Capacité de faire un retour sur ses interventions</p> <p>Capacité d'accepter de modifier ses interventions au besoin</p>	<p>Refus d'être supervisé et évalué</p>	<p>Supervision</p> <p>Activités de co-développement</p>

Qualités et compétences recherchées	Vérifications	Motifs de refus	Formation
-------------------------------------	---------------	-----------------	-----------

2.5 Capacité de travailler en interdisciplinarité	Aptitude à travailler en équipe dans le respect de certaines limites (équipe interdisciplinaire, personnelles, choix de l'utilisateur) Capacité de partager les informations pertinentes	Incapacité de travailler en équipe La personne qui en fait trop, qui sait tout et qui travaille seule	Formation sur l'interdisciplinarité
2.6 Capacité de communiquer adéquatement selon la situation	Empathie Écoute Respect Souplesse Silence Présence Réceptivité	Personne qui « sait tout » Trop sûre d'elle Inflexibilité Personne qui n'écoute pas Personne rigide dans ses opinions Personne qui cherche à évangéliser	Écoute active Relation d'aide ou d'entraide en soins palliatifs, sur le deuil

3. LE SAVOIR ÊTRE = ATTITUDE DANS L'ACCOMPAGNEMENT

3.1 En ce qui a trait aux relations humaines

3.1.1 Compassion Relation d'accompagnement	Respect Souplesse Tact Discretion Confidentialité	Parle trop fort, brusquement, Ton autoritaire Personne directive Trop grande familiarité (tutoiement, utilisation non autorisée du prénom)	Formation sur l'éthique
---	---	---	-------------------------

Qualités et compétences recherchées	Vérifications	Motifs de refus	Formation
<p>3.1.2 Ouverture aux différents groupes desservis (ethnies, religions, races, orientation sexuelle)</p> <p>Ouverture à la différence</p>	<p>Aptitude à mettre de côté ses opinions, croyances, valeurs</p> <p>Aucune discrimination</p> <p>Reconnaissance de ses préjugés et les dépasser</p> <p>Respect des valeurs des autres</p> <p>Tolérance</p>	<p>Incapacité de s'exprimer, de communiquer</p> <p>Timidité excessive,</p> <p>Trop grande réserve</p> <p>Prosélytisme (= zèle ardent pour convertir)</p> <p>Intolérance, préjugés</p>	<p>Responsabilité des organismes sur les gestes posés par les bénévoles</p> <p>Formation sur les valeurs et sur le respect des valeurs des autres</p>
<p>3.1.3 Reconnaissance et respect de ses limites</p>	<p>Connaissance des limites du rôle du bénévole</p> <p>Savoir s'adresser aux bonnes personnes</p>	<p>Limites trop restreintes</p>	
<p>3.1.4 Discrétion, confidentialité</p>		<p>Propension à tout raconter</p> <p>Indiscrétion</p> <p>Curiosité excessive</p>	<p>Code d'éthique</p> <p>Confidentialité</p> <p>Secret professionnel</p> <p>Loi sur la confidentialité</p> <p>Formation sur les comportements à adopter : discrétion, etc.</p>
<p>3.1.5 Honnêteté</p>	<p>Références</p>	<p>Refus de consulter le dossier judiciaire</p> <p>Dossier judiciaire : en regard des biens du malade, de l'usage de la drogue, pédophilie, etc. ***</p> <p>Mauvaise réputation ***</p> <p>Mauvaises références ***</p> <p>*** Attention à la discrimination et au jugement de valeur</p>	<p>Doit être abordé en formation, en lien avec l'importance d'être authentique</p>

Qualités et compétences recherchées	Vérifications	Motifs de refus	Formation
--	----------------------	------------------------	------------------

3.1.6 Authenticité	Capacité d'exprimer ou de partager sa vulnérabilité	Superficialité	Mises en situation
------------------------------	---	----------------	--------------------

3.2 En ce qui a trait à la motivation

3.2.1 Motivation	Vérification de la motivation (réf. à 1.1)	Soigner ses propres blessures Évangélisation des personnes Promesses indues	Formation sur le défi d'être intervenant en soins palliatifs La spiritualité
3.2.2 Engagement, dévouement	Fidélité dans l'engagement Participation aux activités de formation ou aux rencontres	Défaut de participer aux séances de formation ou aux rencontres Manque de disponibilité	
3.2.3 Altruisme		Personne dont le discours est centré sur elle-même	

3.3 En ce qui a trait à l'esprit d'initiative

3.3.1 Autonomie	Capacité à réagir devant diverses situations (vérifier par des mises en situations à l'entrevue)	Difficulté à réagir dans les mises en situation qui sont présentées	Lors de la formation, on peut faire des mises en situation, jeux de rôles, etc.
---------------------------	--	---	---

Qualités et compétences recherchées	Vérifications	Motifs de refus	Formation
--	----------------------	------------------------	------------------

3.3.2 Créativité	Projets réalisés antérieurement Habilités personnelles		
3.3.3 Sens des responsabilités	Personne qui a déjà démontré dans des engagements antérieurs ou dans des activités déjà réalisées; bon sens des responsabilités	Mauvaises références	

3.4 En ce qui a trait à la maturité			
3.4.1 Maturité et sérieux	Capacité d'accepter le rejet et le refus Calme Capacité de réflexion devant un dilemme (En entrevue, on peut avoir une question qui comporte un dilemme moral à résoudre.)	Instabilité émotionnelle Frivolité Aucune capacité d'écoute	Intelligence émotionnelle Le défi des intervenants au niveau émotionnel
3.4.2 Bon jugement, discernement		Manque de discernement	
3.4.3 Maîtrise de soi	Expérience auprès des malades Surmonter ses émotions face à la mort	Deuil non résolu	Intervention en situation de crise Le malade en fin de vie
3.4.4 Humilité	Ouverture à l'apprentissage, au partage	Besoin excessif de reconnaissance	

Qualités et compétences recherchées	Vérifications	Motifs de refus	Formation
--	----------------------	------------------------	------------------

3.4.5 Stabilité émotionnelle	Deuil récent Résolution des deuils Résolution des conflits personnels	Deuil récent et non résolu Épreuve récente non résolue Instabilité émotionnelle	Processus du deuil
3.4.6 Connaissance de soi, cheminement personnel	Vérifier la motivation Formations antérieures	Croyances ésotériques ou religieuses trop fortes Attitude moralisante	

3.5 En ce qui a trait à la présentation personnelle			
3.5.1 Ponctualité Fiabilité	Ponctualité à l'entrevue	Manque de disponibilité Aucun moyen de transport Retards Absences	
3.5.2 Bonne santé physique et psychologique	Maladie récente	Incapacité physique Handicap invalidant	
3.5.3 Bonne présentation	Lors de l'entrevue, propreté, habillement, parfum...	Malpropreté Habillement non convenable Parfum agressant	