

# MANUEL DES BÉNÉVOLES

## BIENVENUE AU PROGRAMME DE BÉNÉVOLAT!



### A QUOI S'ATTENDRE :

- Renseignements fondamentaux sur les programmes de la Maison de soins palliatifs d'Ottawa
- Politiques et procédures à l'intention des bénévoles
- Personnes-ressources du Programme de bénévolat

## Contents

Bienvenue à la Maison de soins palliatifs d'Ottawa .....	6
L'équipe des services des bénévoles .....	6
Mission, vision et Valeurs .....	7
<i>Notre mission:</i> .....	7
<i>Notre vision:</i> .....	7
<i>Nos valeurs:</i> .....	7
La création de Hospice Care Ottawa.....	8
Emplacements de la Maison des soins palliatifs d'Ottawa .....	10
<i>Est d'Ottawa</i> .....	10
<i>Centre-Est d'Ottawa :</i> .....	10
<i>Ouest d'Ottawa :</i> .....	10
Qu'entend-on par soins palliatifs et qui en profite? .....	11
L'équipe de soins palliatifs.....	11
Les bénévoles jouent également un rôle important.....	11
Les bénévoles participent aux soins palliatifs afin :.....	11
Réseau de soins palliatifs d'Ottawa .....	13
Programmes et services de la Maison de soins palliatifs d'Ottawa.....	14
<i>Programme de soins en établissement</i> .....	14
<i>Programme de soutien à domicile</i> .....	15
<i>Programme de jour de la Maison de soins palliatifs d'Ottawa</i> .....	16
<i>Programme de soutien à la famille</i> .....	17
<i>Bénévoles responsables des soins directs aux clients</i> .....	18
Programme de jour de la MSPO .....	18
Programme de soutien à domicile .....	18
Programme de soins en établissement .....	18
<i>Bénévoles offrant le soutien dans le deuil</i> .....	18
Bénévoles en thérapie complémentaire.....	19
Bénévoles au transport pour le Programme de jour .....	19
Bénévoles ne fournissant pas de soins directs aux clients .....	19
Services administratifs .....	19
Relations avec les communautés.....	19

Activités de financement .....	20
<b>Bénévoles pour événements spéciaux</b> .....	20
Cuisine.....	20
Entretien de base et de la pelouse .....	20
Accueil.....	20
Politiques qui s’appliquent à tous les rôles bénévoles .....	20
<i>Présence</i> .....	20
<i>Affectation de ressources</i> .....	21
Limites.....	21
<i>Reconnaissance de la mort d’un client</i> .....	21
<i>Conflits d'intérêts</i> .....	21
<i>Cadeaux</i> .....	21
<i>Visiteurs : présence de visiteurs durant une prestation</i> .....	22
<i>Relation entre le bénévole et le client</i> .....	22
<i>Témoins de documents</i> .....	22
<i>Utilisation des ordinateurs et sécurité</i> .....	23
<i>Confidentialité</i> .....	23
<i>Numéros de téléphone et adresses personnelles (y compris le courriel)</i> .....	24
<i>Code vestimentaire</i> .....	24
Plans d’incendie .....	25
<i>Maycourt</i> .....	25
<i>Ruddy-Shenkman</i> .....	25
<i>Maison de l’Est</i> .....	26
Normes de santé.....	26
<i>Santé et sécurité au travail</i> .....	27
<i>Vaccin contre la grippe</i> .....	27
<i>Politique en matière de vaccins</i> .....	27
<i>Contrôle des Infections</i> .....	28
<i>Précautions supplémentaires à prendre dans le cas de certaines maladies contagieuses</i> .....	28
<i>Blessure subie durant une prestation</i> .....	29
Human Resources .....	29
<i>LAPHO-Service à la clientèle accessible et Loi sur l’accessibilité pour les personnes handicapées</i>	

<i>de l'Ontario (LAPHO)</i> .....	29
<i>Documentation annuelle</i> .....	29
<i>Anti discrimination</i> .....	30
<i>Préoccupations et plaintes</i> .....	30
<i>Évaluation du rendement</i> .....	30
<i>Harcèlement</i> .....	30
<i>Abus de substance</i> .....	31
Mauvaises conditions météorologiques .....	31
Assurance et responsabilité .....	32
Statut de bénévolat .....	32
<i>Bénévole inactif</i> .....	32
<i>Congés</i> .....	32
<i>Démission</i> .....	33
<i>Bénévole qui vit la perte d'un être cher</i> .....	33
Assistance médicale à mourir (AMM).....	33
Réclamation de kilométrage .....	34
Visites d'animaux de compagnie .....	34
Programme des bénévoles .....	34
<i>Communication et engagement</i> .....	34
<i>Admissibilité</i> .....	34
<i>Reconnaissance</i> .....	34
<i>Tenue de dossiers et documentation</i> .....	35
<i>Parents d'employés, clients et bénévoles agissant à titre de bénévoles</i> .....	35
<i>Droit de refus</i> .....	35
<i>Bénévoles pour des cas particuliers</i> .....	35
<i>Dossiers des bénévoles</i> .....	35
Environnement sans parfum.....	36
Tabagisme .....	36
Parler au nom de la Maison de soins palliatifs d'Ottawa .....	36
Soutien .....	36
Utilisation du téléphone durant les prestations prévues .....	36

Formation et éducation .....	36
Soins aux clients : .....	37
Soutien dans le deuil : .....	37
<i>Préposes à la préparation des aliments</i> .....	37
Transport.....	38
Annexe 1 Respect de la vie Privée et Confidentialité .....	39
Appendix 2 – Normes d'Accessibilité pour le service au public.....	45
Appendix 3- Politique De Lutte Contre La Violence, Le Harcèlement Et Politique Sur Le Harcèlement Sexuel.....	48
Appendix 4- Politique De Santé Et De Sécurité Au Travail.....	57

## Bienvenue à la Maison de soins palliatifs d'Ottawa

Nous vous remercions pour votre intérêt à devenir bénévole. À titre de nouveau bénévole au sein de notre organisation, vous vous joindrez au **Hospice Care Ottawa Volunteer Community**. Nos bénévoles sont reconnus pour leur passion, dévouement, engagement et compassion. Sans nos bénévoles, nos services de soins palliatifs à Ottawa ne pourraient pas exister.

La Maison de soins palliatifs d'Ottawa a été créée en janvier 2013 à la suite de la fusion de deux organismes de soins palliatifs bien établis : Friends of Hospice Ottawa et The Hospice at May Court. Ces deux organismes sont issus de communautés ecclésiastiques locales distinctes ayant perçu la nécessité d'offrir des soins palliatifs dans la région d'Ottawa.


Aujourd'hui, la Maison de soins palliatifs d'Ottawa compte environ 800 bénévoles et 100 employés qui offrent des soins palliatifs et de fin de vie de grande qualité ainsi qu'un soutien aux résidents d'Ottawa et à leurs familles.

Ce manuel a pour but de répondre à vos questions et de vous préparer pour les aventures qui vous attendent. Veuillez demeurer en contact étroit tout au long de votre bénévolat, et nous appeler ou nous envoyer un courriel si vous avez des questions, des suggestions, des préoccupations ou des histoires à partager. Il nous fera plaisir d'apprendre à vous connaître.

### L'équipe des services des bénévoles

Jennifer Lockyer – Gestionnaire, Services des bénévoles, MSPO 613-688-8013 Jennifer.Lockyer@hospicecareottawa.ca	Laura Lafantaisie, Team Lead Site: Ruddy-Shenkman Hospice 613-591-6002 x 244 Laura.Lafantaisie@hospicecareottawa.ca
Carey St. Cyr Site: La Maison de l'Est 613-424-6560 x 404 Carey.StCyr@hospicecareottawa.ca	May Court Hospice Covered by all Team Members 613-260-2906 x231

## Mission, vision et Valeurs



**Hospice Care Ottawa** **la Maison de soins palliatifs d'Ottawa**

*When comfort matters most*  
*Sous l'aile du réconfort*

**Notre mission:**

La Maison de soins palliatifs d'Ottawa fournit des soins compatissants et de haute qualité aux personnes et à leurs aidants naturels, depuis le diagnostic d'une maladie évolutive limitant l'espérance de vie jusqu'à leur parcours palliatif et de fin de vie.

**Notre vision:**

Promouvoir la qualité de vie, la compassion dans la mort et le soutien dans le deuil auprès des personnes dans le besoin à travers Ottawa.

**Nos valeurs:**

- ✿ **La compassion** et le respect guident toutes nos actions et nos prises de décisions.
- ✿ **Le courage** et la force des personnes qui nous servons nous inspirent.
- ✿ **L'excellence** dans les soins centrés sur la personne fait partie intégrante de tout notre travail et de toutes nos relations.
- ✿ **La communauté** est le fondement de notre mission. Nous soutenons l'esprit de collaboration, de partenariat ainsi que la diversité.

## La création de Hospice Care Ottawa



2013 – Création de la Maison de soins palliatifs d'Ottawa découlant de la fusion de deux organismes de soins palliatifs : The Hospice at May Court et Friends of Hospice Ottawa. L'histoire de ces deux organismes constitue le pilier nous ayant permis d'aller de l'avant vers un brillant avenir pour la Maison de soins palliatifs d'Ottawa.



1986 – Un groupe de paroissiens de l'église anglicane All Saints, dans le quartier Côte-de-Sable, commence à jongler avec l'idée de démarrer un service local de soins palliatifs après avoir pris soin d'un paroissien qui souhaitait mourir chez lui.

1987 – Le premier conseil d'administration de l'établissement Hospice of All Saints est constitué, et on embauche un directeur exécutif.

1988 – Le groupe lance le Programme de soutien à domicile et admet le premier client.

1991 à 1997 – Début des programmes de suivi de deuil, de jour et de soutien à la famille.

1998 – Les conseils d'administration du May Court Club d'Ottawa et de Friends of Hospice autorisent le déménagement de Friends of Hospice au 114, avenue Cameron. Les membres votent en faveur d'un changement de nom, qui devient The Hospice at May Court.

2001 – Le Programme de soins palliatifs en établissement admet son premier client le 22 janvier, devenant ainsi le premier programme du genre en Ontario.

2004 à 2005 – The Hospice est confronté à de possibles compressions budgétaires après que son projet pilote de financement par la province soit menacé. À la suite d'une campagne épistolaire communautaire, la province reconnaît officiellement les soins palliatifs et lui accorde un financement dans son budget pour la première fois.

2006 à 2012 - Obtention de l'agrément de la Hospice Association of Ontario en 2006 et d'Agrément Canada en 2009. The Hospice prend de l'expansion et dessert jusqu'à 600 personnes chaque année.



1994 - La vision de la Maison de soins palliatifs Sylvia est formée à partir de l'inspiration suscitée par la façon dont Sylvia Wing a vécu ses propres derniers jours de façon très positive. Alors que ses amis l'aident à réaliser son souhait de mourir à la maison, ils prennent rapidement conscience du fait qu'il existe très peu de mesures de soutien dans l'ouest de la ville.

1995 - Un conseil d'administration provisoire est constitué à partir d'un groupe de bénévoles engagés.

1996 - Un conseil d'administration permanent est créé, un directeur administratif et un coordonnateur des soins embauchés, et on forme des bénévoles afin qu'ils puissent aider dans les programmes de soutien à domicile, de soutien dans le deuil et de soutien aux soins, ainsi que dans le transport et dans le Programme de jour.

1999 - La Maison de soins palliatifs Sylvia et l'Armée du Salut unissent leurs forces pour créer la « Salvation Army Sylvia House Hospice ».

2003 - L'Armée du Salut se voit forcée de fermer les portes de l'établissement, ce qui prive les clients existants des services dont ils ont tant besoin dans le secteur ouest de la ville. Cette même année, un groupe de citoyens intéressés se réunissent et forment le groupe Friends of Hospice Ottawa.

2004 - Friends of Hospice Ottawa commence à offrir des services de soins palliatifs; le groupe embauche une infirmière et un planificateur d'événements, et recrute une dizaine de bénévoles.

2005-2012 Accréditation des Amis de l'Hospice d'Ottawa.

### **Comment Hospice Care Ottawa a vu le jour :**

2011 – Le dossier commercial du programme de services de soins palliatifs d'Ottawa est présenté au RLISS de Champlain. Il a été élaboré grâce à une étroite collaboration entre le conseil d'administration des Amis de Hospice Ottawa, Hospice at May Court et Bruyère Soins continus. La demande de financement proposée dans le dossier commercial visait à maintenir et à améliorer les services de soins palliatifs résidentiels et communautaires à Ottawa afin de répondre aux besoins des patients en phase terminale dans l'environnement le plus approprié tout au long du continuum des services de soins palliatifs.

2012 – Le RLISS de Champlain approuve la proposition du programme de services de soins palliatifs d'Ottawa et le comité de transition supervise la fusion de l'Hospice at May Court et des Amis de l'Hospice d'Ottawa en une seule entité.

2012 – Un directeur général est embauché pour superviser l'organisation unique, Ottawa Hospice Services.

2013 – Le 1er janvier, The Hospice at May Court et Friends of Hospice Ottawa fusionnent officiellement. Cela permet d'améliorer l'efficacité, d'obtenir davantage de financement gouvernemental et, surtout, d'offrir des services de meilleure qualité aux personnes qui ont besoin d'un soutien en fin de vie.

2013 – Une importante campagne de financement, la campagne Hospice Ottawa West, est lancée afin de recueillir des fonds pour la construction d'un hospice permanent dans l'ouest de la ville.

2013 – En janvier, l'église et la propriété situées au 110 McCurdy Drive, à Kanata, ont été achetées pour accueillir notre nouvelle résidence.

2013 – Le 19 février, nous avons ouvert quatre nouveaux lits d'hospice résidentiel dans le centre-ouest d'Ottawa, au 1400 Carling Avenue, Embassy West Seniors Living Centre.

2013 – Parallèlement à la création de notre nouvelle organisation, nous avons également revu notre image. Le nom et le logo de Hospice Care Ottawa apparaissent pour la première fois dans notre bulletin d'information estival. Le nouveau nom est officiellement adopté lors de notre première assemblée générale annuelle, le 26 septembre 2013.

2013 – À l'automne, nous ouvrons notre aile résidentielle de 10 lits à l'Embassy West Seniors Living Centre. Ce site est désormais connu sous le nom de Central West Hospice.

2014 – En mars, la première phase du Ruddy-Shenkman Hospice est achevée. Le personnel emménage dans le bâtiment récemment rénové.

2014 – En octobre, le programme Day Hospice est transféré de la Bells Corners United Church au Ruddy-Shenkman Hospice.

2015 – Le programme de soutien aux aidants est élargi avec des cours de yoga hebdomadaires offerts aux aidants à l'hospice Ruddy-Shenkman.

2015 – En septembre, nous ouvrons un nouveau site, La Maison de l'Est, à Orléans, et organisons la première formation pour les bénévoles francophones.

2015 – En octobre, un deuxième programme de soins palliatifs de jour est lancé à l'hospice Ruddy-Shenkman. Hospice Care Ottawa offre désormais six jours de programme : trois à

l'hospice May Court, deux à l'hospice Ruddy-Shenkman et un à Richmond.

2016 – En mai, une journée portes ouvertes est organisée pour faire connaître les nouveaux services francophones désormais offerts à La Maison de l'Est à Orléans. La formation des bénévoles et le soutien à domicile commencent.

2016 – Le 31 mai, une cérémonie d'inauguration des travaux est organisée pour la Hein House, l'aile résidentielle du Ruddy-Shenkman Hospice.

2017 – En juin, le premier programme francophone de soins palliatifs de jour ouvre ses portes à La Maison de l'Est à Orléans.

2017 – Le 26 septembre, la construction de l'aile Hein House de l'hospice Ruddy-Shenkman est achevée. Elle abrite 12 suites résidentielles.

2024 Le 8 juillet, 8 nouveaux lits en résidence sont ouverts sur le site de la Maison de l'Est pour accueillir la communauté française.

## Emplacements de la Maison des soins palliatifs d'Ottawa

### Est d'Ottawa :

c/o Cite Parkway,  
Retirement Residence  
380 LeBoutillier Ave  
Ottawa, ON K1K 3W3  
Phone: (613) 424-6560



- ✓ Programme de jour
- ✓ Soutien bénévole à domicile
- ✓ Soutien dans le deuil
- ✓ Information et aiguillage
- ✓ Services francophones
- ✓ Soins palliatifs en établissement – 8 lits

### Centre-Est d'Ottawa :

May Court Hospice  
114, avenue Cameron  
Ottawa (Ontario) K1S 0X1  
Téléphone : 613-260-2906  
Télécopieur : 613-260-5510



- ✓ Programme de jour
- ✓ Soutien bénévole à domicile
- ✓ Soutien dans le deuil
- ✓ Soutien aux aidants
- ✓ Soins palliatifs en établissement – 9 lits
- ✓ Information et aiguillage

### Ouest d'Ottawa :

Maison de soins palliatifs Ruddy-Shenkman  
110, chemin McCurdy  
Kanata (Ontario) K2L 2Z6  
Téléphone : 613-591-6002  
Télécopieur : 613-591-7002



- ✓ Programme de jour
- ✓ Soutien bénévole à domicile
- ✓ Soutien dans le deuil
- ✓ Soutien aux aidants
- ✓ Soins palliatifs en établissement – 12 lits
- ✓ Information et aiguillage

## Qu'entend-on par soins palliatifs et qui en profite?

Les soins palliatifs forment un type particulier de soins de santé qui ont pour but d'offrir du confort et de la dignité à une personne atteinte d'une maladie limitant l'espérance de vie, par exemple le cancer, une maladie cardiaque ou respiratoire à un stade avancé, une néphropathie, la maladie d'Alzheimer, le SIDA, la SLA et la sclérose en plaques. L'emphase est sur le confort et la qualité de vie, plutôt qu'un remède.

Les soins palliatifs répondent aux besoins physiques, mais aussi aux besoins psychologiques, sociaux, culturels, affectifs et spirituels de chaque personne et de sa famille. Sa famille profite également d'un soutien lorsque l'être cher est en phase terminale et après son décès.

On entend par « famille » quiconque est désigné par la personne comme faisant partie de sa famille. Il peut s'agir de parents, partenaires et amis. Les soins palliatifs peuvent constituer les principaux soins lorsqu'une personne arrive en fin de vie, mais également aux stades plus précoces d'une maladie. Les services de soins palliatifs peuvent être combinés à d'autres traitements visant à diminuer ou à guérir la maladie, par exemple la chimiothérapie. Le but ultime des soins palliatifs est d'offrir la meilleure qualité de vie possible pour cette personne et les membres de sa famille.




## L'équipe de soins palliatifs

De nombreuses personnes en fin de vie sont soignées par leur famille et leurs amis. Il arrive parfois que ces personnes aient besoin de soins et de soutien supplémentaires. Dans ces situations, les soins palliatifs sont habituellement prodigués par des membres d'une équipe de soins palliatifs. Lorsqu'une équipe participe aux soins, elle encourage la personne et sa famille à faire des choix concernant le type de soins la personne désire et à jouer un rôle actif dans la planification des soins.

La composition de l'équipe est déterminée par les besoins de la personne et de sa famille. Elle se compose de professionnels de la santé, de services de soutien communautaires et spirituels, de membres de la famille et d'amis.

**Les bénévoles jouent également un rôle important** dans l'équipe de soins palliatifs en offrant des services de soutien comme une présence, un répit aux soignants et un soutien pratique. Les bénévoles contribuent également à tous les aspects de la MSPO, par exemple l'entretien de l'installation et du terrain, l'administration et les événements spéciaux.

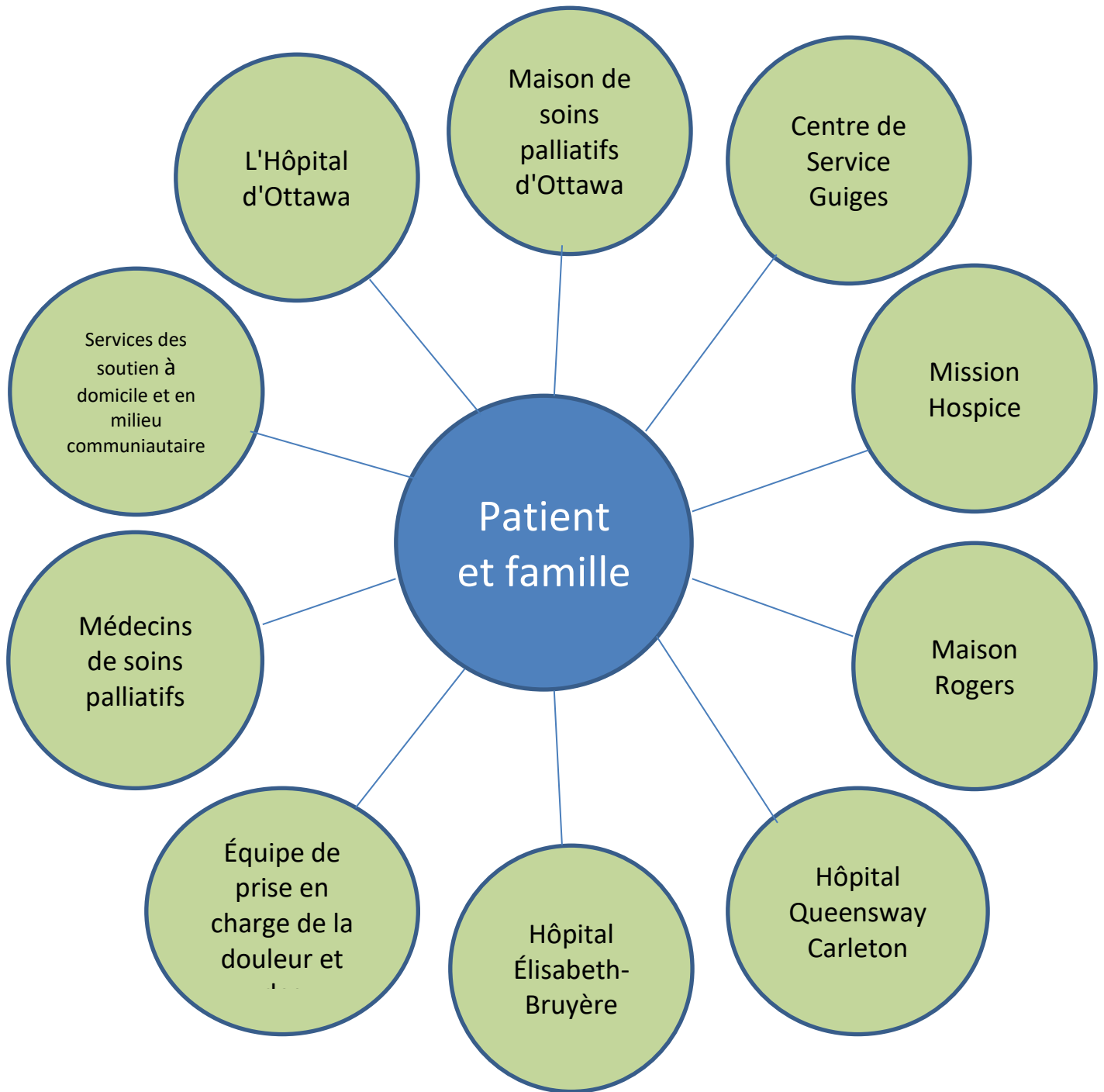
## Les bénévoles participent aux soins palliatifs afin :

-  d'assurer la **cohérence** aux clients, aux familles et au personnel
-  d'offrir un **engagement envers la qualité des traitements et des soins de fin de vie**
-  d'établir des **liens** avec les clients et les familles qui les soutiennent dans des moments difficiles

- ✿ d'accroître la **souplesse** dans le système de soins
- ✿ d'offrir un **supplément** aux services existants
- ✿ **de défendre les intérêts** du client et du service
- ✿ d'accomplir des tâches qui **améliorent la qualité de vie** des clients et de leurs familles
- ✿ de collaborer avec l'équipe professionnelle **pour cerner les besoins** des clients et de leurs familles
- ✿ d'apporter le **point de vue communautaire** au service
- ✿ **d'améliorer les ressources** pour la prestation du service
- ✿ **d'offrir le « don du temps », d'une valeur inestimable**



## Réseau de soins palliatifs d'Ottawa



## Programmes et services de la Maison de soins palliatifs d'Ottawa

### Programme de soins en établissement

Le Programme de soins en établissement offre des soins de fin de vie durant les dernières semaines de la maladie d'une personne, et un soutien à la famille de cette personne.

Les soins professionnels sont offerts 24 heures sur 24, sept jours par semaine. On encourage et invite les familles et les soignants à participer à la vie et aux soins de l'être cher.

Une personne qui veut entrer à un établissement doit être couverte par l'Assurance-santé de l'Ontario (OHIP). Si elle n'a pas d'infirmier gestionnaire de cas du Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) de Champlain, on lui en affectera un.

Dès qu'une personne est admise à notre Programme de soins en établissement, nous la qualifions de résidente, ce qui l'encourage à sentir chez elle.

Les aiguillages vers le Programme de soins en établissement sont faits par les professionnels des soins de santé. Pour plus de détails sur le programme, communiquer avec le chef d'équipe à un des établissements, ou visiter [www.hospicecareottawa.ca](http://www.hospicecareottawa.ca).

### **Maison de soins palliatifs May Court Hospice**

La MSPO a 9 lits de soins palliatifs à l'établissement May Court Hospice, situé à 114, avenue Cameron, Ottawa [Ontario] K1S 0X1, 613-260-2906.

### **Maison de soins palliatifs Ruddy-Shenkman**

La MSPO a 12 lits de soins palliatifs à l'établissement Ruddy-Shenkman Hospice, situé à 110, promenade McCurdy, Kanata [Ontario] K2L 2Z6, 613-591-6002.

### **Maison de l'Est**

Hospice Care Ottawa dispose de 8 lits en soins résidentiels à notre établissement Maison de l'Est, situé à l'adresse suivante : Résidence Cité Parkway, 380, avenue LeBoutillier, Ottawa (Ontario) K1K 3W3 – 613-424-6560.



## **Programme de soutien à domicile**

Notre **Programme de soutien à domicile** offre un soutien émotionnel et une aide pratique aux clients souffrant d'une maladie limitant l'espérance de vie et qui sont soignés à la maison. Le personnel professionnel de la MSPO aide les bénévoles formés qui effectuent des visites hebdomadaires à domicile.

Ces bénévoles offrent une écoute, font de la lecture, discutent et aident les clients à faire des courses ou à se rendre à la banque, les aident avec leurs repas ou veillent simplement sur eux lorsqu'ils se reposent. Ce programme permet aux soignants de faire des courses ou de se reposer en sachant que quelqu'un veille sur le membre de leur famille.

Les bénévoles de la MSPO ont pour but de compléter le soutien existant offert par la famille, les amis et le personnel professionnel en visite. Ce programme joue un rôle important à aider les personnes à demeurer indépendantes chez elles. Les bénévoles de la MSPO offrent un soutien au client à domicile ou dans une maison de retraite tout en offrant un soutien émotionnel ou un répit aux soignants membres de la famille ou amis. Ce programme est offert sept jours sur sept.

Le **Programme de soutien à domicile** offre les services suivants, sans s'y limiter :

- Soutiens aux soignants
- Soutien émotionnel et spirituel
- Orientations et renseignements
- Mesures de réconfort
- Soutien pratique
- Défense des droits



Tout le monde peut faire une recommandation à la MSPO — la personne, un membre de la famille, un soignant, un ami, un médecin ou un autre professionnel des soins de santé. Lorsque l'on communique avec la Maison de soins palliatifs d'Ottawa, une infirmière coordonnatrice en soins palliatifs organisera une visite pour discuter des programmes disponibles et décider du

meilleur type de soins pouvant répondre aux besoins de la personne, puis on affectera une personne bénévole à la personne.



Pour plus de détails sur le Programme de soutien à domicile ou les autres programmes communautaires, veuillez communiquer avec nos au **613-796-6555**.

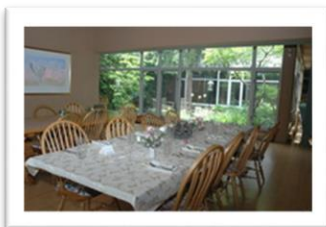
## **Programme de jour de la Maison de soins palliatifs d'Ottawa**

Le Programme de jour de la MSPO est conçu pour les personnes souffrant d'une maladie limitant l'espérance de vie afin de leur offrir une journée de sortie dans un cadre rassurant et chaleureux. Une coordinatrice de soins palliatifs communautaires et une équipe de bénévoles de la MSPO veillent à la sécurité et au confort des clients. Les repas faits maison, l'esprit de camaraderie et les rires constituent certaines des raisons pour lesquelles le Programme de jour est si populaire.

Le Programme de jour procure un divertissement, un soutien et un répit aux clients et à leurs familles, ainsi qu'un accès à des soins et à une évaluation. Petits groupes d'environ 15 clients se réunissent de 10h à 14h la même journée chaque semaine.

Des chauffeurs bénévoles vont chercher les clients le matin et les reconduisent à la maison en après-midi. Il arrive parfois que les membres de la famille fournissent eux-mêmes le transport.

Du café, du thé, des jus et des muffins sont servis à l'arrivée, et un dîner léger est servi.



Les activités offertes dans le cadre du Programme de jour peuvent inclure la massothérapie, le Reiki, l'expression artistique, la réflexologie, des jeux de cartes, des casse-tête, de la lecture, des manucures et des pédicures, un service de coiffure, une période de socialisation avec d'autres clients, des bénévoles et des membres du personnel. Une salle de repos ou un espace silence est disponible au besoin.

La coordinatrice de soins palliatifs communautaires est une infirmière autorisée qui est sur place en permanence et disponible pour discuter des questions liées à santé et des ressources communautaires disponibles.

Le Programme de jour de la MSPO est offert :

<b>Jour</b>	<b>Endroit</b>
Mercredi	La Maison de L'Est c/o Cite Parkway, Retirement Residence 380 LeBoutillier Ave Ottawa, ON K1K 3W3
Mardi, mercredi	Ruddy-Shenkman Hospice 110, promenade McCurdy Kanata [Ontario] K2L 2Z6
Mardi, jeudi	May Court Hospice 114, avenue Cameron Ottawa [Ontario] K1S 0X1

## Programme de soutien à la famille

Le Programme de soutien à la **famille** offre des services de counseling aux soignants qui s'occupent d'une personne souffrant d'une maladie limitant l'espérance de vie et aux personnes endeuillées qui ont perdu un membre de leur famille. Les services des conseillers du Programme de soutien à la famille sont offerts aux adultes, aux adolescents et aux enfants. Différentes approches sont utilisées selon les besoins et l'âge des clients (p. ex., une ludo thérapie par le sable et le dessin peuvent être utilisés avec les enfants). Un service de soutien dans le deuil est offert aux membres d'une famille dont l'être cher a reçu des soins palliatifs, et des groupes de deuil sont offerts aux conjoints et aux autres membres de la famille. Des bénévoles qualifiés offrent un soutien supplémentaire aux membres de la famille au moyen de thérapies complémentaires comme le toucher thérapeutique, le reiki, la réflexologie et la massothérapie. Le Programme de soutien à la famille possède également une petite bibliothèque de prêt. Tout le monde peut faire une recommandation pour ce programme.

### Soutien aux soignants

La Maison de soins palliatifs d'Ottawa tient des événements à l'intention des soignants aux établissements May Court et Ruddy-Shenkman afin de soutenir ceux qui prennent soins d'une personne souffrant d'une maladie limitant l'espérance de vie. Ce service n'est pas proposé à MDE car nous ne disposons pas d'une cuisine entièrement équipée.



### Soutien dans le deuil

La Maison de soins palliatifs d'Ottawa, offre un soutien à la famille après le décès d'un être proche. Les services de conseil sont disponibles aux membres de la famille endeuillés qui vivent des émotions difficiles, si leur être cher a participé à un programme de la MSPO. Notre personnel supervise un groupe de bénévoles dédiés qui aident les membres de la famille à trouver un réconfort et la paix pendant le deuil. En communiquant avec la Coordinatrice en deuil ou en étant renvoyées à celle-ci, les personnes qui ont vécu un décès par suite d'une maladie limitant l'espérance de vie, que ce soit à la maison, à l'hôpital ou à un établissement de soins palliatifs, peuvent participer aux groupes de deuil de la MSPO. Le processus d'admission sera conforme aux normes de deuil de la MSPO.

### Voici certains de nos services :

- Groupes d'entraide pour la perte d'un époux ou d'un conjoint
- Rencontres entre personnes endeuillées
- Appels de suivi après un décès
- Une petite bibliothèque de prêt, avec des livres pour aider les personnes en deuil.
- Marche d'entraide et de partage

- Retraites pour personnes endeuillées au printemps et à l'automne
- **Renseignements et orientations**
- Conseil individuel
- Thérapies complémentaires pour les clients endeuillés

Occasions de bénévolat au sein de la Maison de soins palliatifs d'Ottawa

C'est grâce à nos bénévoles, avec leur vaste gamme de compétences et leur dévouement, que nous pouvons offrir nos services. Vous pouvez contribuer de différentes façons :

### **Bénévoles responsables des soins directs aux clients**

***Prérequis :** Séance d'information, entrevue, présélection, cours de formation de 30 heures sur les soins palliatifs, engagement d'un an, doit être 18 mois après le décès d'un proche.*

**Programme de jour de la MSPO** – Les bénévoles du Programme de jour appuient la Coordinatrice de soins palliatifs communautaires en offrant aux clients une journée de répit dans un environnement chaleureux et accueillant. Les bénévoles offrent un dîner délicieux, la camaraderie, la gaieté et des moments intimes au fil de la journée.

**Programme de soutien à domicile** – Les bénévoles du Programme de soutien à domicile rendent visite régulièrement aux domiciles de leurs clients afin d'offrir un soutien compatissant de haute qualité aux clients et à leurs familles. Le bénévole offre de l'accompagnement, des mesures de confort, un soutien pratique ou affectif, et un répit aux soignants. Le bénévole joue un rôle unique en étant une présence neutre sans jugement. Les bénévoles effectuent généralement une (1) visite par semaine, d'une durée de 2 à 4 heures. Bien que les visites soient possibles 7 jours sur 7, nous constatons que la plupart des jumelages ont lieu pendant les heures de bureau, lorsque les familles sont moins disponibles.

**Programme de soins en établissement** – Les bénévoles du Programme de soins en établissement aident l'équipe de soins de santé à offrir des soins de haute qualité aux résidents et aux familles qui profitent de ce service. Les bénévoles du Programme de soins en établissement travaillent des quarts de Trois ou de quatre (3-4) heures les matins, les après-midi ou les soirs, sept (7) jours par semaine. Au besoin, on peut demander à un bénévole d'offrir des soins personnalisés à une personne qui est gravement malade ou au point de mourir. Les bénévoles doivent effectuer des tâches légères de cuisine et d'entretien de la cuisine, prodiguer des soins aux patients et apporter leur soutien aux familles et aux résidents.

### **Bénévoles offrant le soutien dans le deuil**

***Prérequis :** entrevue, présélection, formation de base de 30 heures sur les soins palliatifs, un (1) an d'expérience à titre de bénévole œuvrant directement auprès des clients, cours de formation*

de 2 jours sur le soutien dans le deuil, **formation à la prévention du suicide (module en ligne)**

Les bénévoles offrant le soutien dans le deuil donnent un soutien affectif ou pratique aux clients endeuillés de la MSPO par l'entremise de nos programmes : Promenades pour personnes endeuillées, Groupes d'entraide pour la perte d'un époux ou d'un conjoint, Groupes de soutien dans le deuil ponctuels, Conseil individuel, la Retraite pour personnes endeuillées et **assistance téléphonique et retraite(s) pour les personnes en deuil.**

### **Bénévoles en thérapie complémentaire**

***Prérequis** : entrevue, présélection, formation de base de 30 heures sur les soins palliatifs, un an d'expérience à titre de bénévole œuvrant directement auprès des clients*

Les bénévoles peuvent offrir des thérapies complémentaires comme la réflexologie, le reiki, le toucher thérapeutique, le toucher de guérison, le yoga, le massage léger, et la méditation/détente aux personnes dans les programmes de soins aux clients de la MSPO dans le cadre d'une approche holistique qui s'intègre au plan de soins interdisciplinaire. Les thérapies complémentaires sont offertes par des bénévoles qui ont suivi une formation obligatoire qui rencontre les normes établies par le discipline et qui ont de l'expérience avec des clients dans cette thérapie.

### **Bénévoles au transport pour le Programme de jour**

***Prérequis** : entrevue, présélection, formation de base de 30 heures sur les soins palliatifs pendant la première année de service*

Les bénévoles au transport pour le Programme de jour vont aller chercher les clients chez eux et les laisser au Programme de jour vers 10h, puis les retourner chez eux quand le programme se termine vers 14h.

### **Bénévoles ne fournissant pas de soins directs aux clients**

#### **Services administratifs**

Les bénévoles effectuent les tâches suivantes : préparation des trousseaux d'information, classement, saisie de données, procès-verbaux, traduction et autres tâches connexes afin de répondre aux besoins du bureau pendant les heures normales d'ouverture.

#### **Relations avec les communautés**

Les bénévoles participent aux activités communautaires en tant que représentants de la MSPO afin de promouvoir nos programmes et services. Ils peuvent également aider à rédiger des articles et participer à d'autres activités pour faire mieux connaître l'organisation.

## **Arrangement de fleurs**

Les bénévoles font de nouveaux arrangements de fleurs ou rafraîchir les arrangements existants à partir de fleurs données. Les bénévoles du jardin participent à la planification, à la plantation et à l'entretien des jardins entre mai et octobre dans tous nos hospices May Court et Ruddy-Shenkman. Pas au MDE.

## **Activités de financement**

Les bénévoles aident l'équipe de financement en participant aux comités d'événements, en faisant des appels de remerciement et en effectuant d'autres tâches connexes au besoin. Les bénévoles assistent l'équipe chargée de la collecte de fonds en tant que membres du comité, en organisant et en soutenant des événements tels que « Hike for Hospice », « Holes for Hospice » et « Homes for the Holidays ».

## **Bénévoles pour événements spéciaux**

Les bénévoles chargés des événements spéciaux apportent leur aide le(s) jour(s) de l'événement en assumant diverses fonctions afin d'assurer le succès du projet. Les bénévoles contribuent à l'organisation et à la préparation des événements spéciaux de la MSPO qui visent à recueillir des fonds pour financer des programmes et des services.

## **Cuisine**

Les bénévoles aident à préparer les repas pour le Programme de jour, la nourriture pour les résidents, et les pâtisseries pour les réunions et les programmes. Les bénévoles de cuisine à l'établissement Ruddy-Shenkman et May Court Hospice préparent aussi une soupe de jour, qui est disponible pour les membres de famille d'un résident.

## **Entretien de base et de la pelouse**

Les bénévoles aident à garder notre propriété et nos bâtiments en bon état, ce qui comprend la peinture, les réparations, le déménagement, l'entretien de la pelouse, etc.

## **Accueil**

Les bénévoles sont le premier point de contact pour les visiteurs aux établissements de soins palliatifs. Ils accueillent, vérifient et dirigent les visiteurs. Ils répondent au téléphone, aident à recevoir les livraisons et effectuent diverses tâches liées à l'accueil.

## **Politiques qui s'appliquent à tous les rôles bénévoles**

### **Présence**

On s'attend à ce que les bénévoles fassent preuve de fiabilité dans l'exécution de leurs fonctions de bénévole. Les bénévoles doivent être fiables et ponctuels. Les bénévoles sont tenus d'aviser les superviseurs du personnel ou la coordonnatrice des services bénévoles d'une absence prochaine le plus à l'avance possible. Les bénévoles doivent informer les superviseurs du personnel ou le coordonnateur des services bénévoles d'une absence imminente aussi longtemps à l'avance que possible. Pour être avisé des absences en dehors des heures normales

de bureau, veuillez communiquer avec nous sur appel au 613-422-4974. Si la présence régulière est problématique, le coordinateur examinera le placement avec le volontaire.

### **Affectation de ressources**

La Maison de soins palliatifs d'Ottawa accorde une grande importance au service offert par les bénévoles et s'engage à assurer des ressources adéquates afin de soutenir le programme de bénévoles. Le cas échéant, les bénévoles auront accès à la propriété et à de l'équipement appartenant à l'organisme nécessaires pour accomplir leurs fonctions. Un bénévole ne doit utiliser la propriété et l'équipement que lorsque cela est directement nécessaire aux fins de l'organisme.

### **Limites**

#### **Reconnaissance de la mort d'un client**

Les bénévoles sont autorisés à assister aux funérailles et à publier sur des sites hérités après le décès d'un client, mais sont priés de s'abstenir de faire référence à HCO pour des raisons de confidentialité.

#### **Conflits d'intérêts**

Les bénévoles doivent agir dans l'intérêt fondamental de la MSPO et accomplir leurs tâches de bénévole et organiser leurs affaires personnelles et privées de manière à préserver et rehausser la confiance du public et la foi en l'intégrité, l'objectivité et l'impartialité de la MSPO.

À titre de bénévole, vous êtes tenu d'observer ce qui suit :

- Ne jamais tirer profit ou avantage des renseignements obtenus dans le cadre de vos fonctions et responsabilités bénévoles et qui ne sont pas publics.
- Ne jamais accepter de paiement ou d'emploi de la part des clients de la MSPO ou de leurs familles.
- Divulguer tout conflit d'intérêts possible à la coordonnatrice de programme ou à la coordonnatrice des services bénévoles afin que l'on trouve une solution à la question. Par exemple, le fait d'être employé ou travailleur autonome d'une entreprise pouvant être considérée comme faisant concurrence aux services offerts par la MSPO.

#### **Cadeaux**

Les bénévoles et les employés ne doivent accepter aucun cadeau, faveur, service, divertissement ou autre article de valeur offert par un client, un membre de famille, un employé, un bénévole, un contractant, un fournisseur de biens ou de services ou un fournisseur potentiel de la Maison de soins palliatifs d'Ottawa. Bien que les cadeaux d'argent ne sont jamais acceptables, les bénévoles peuvent accepter des cadeaux **nominaux** de nourriture, de plantes ou de boissons. En cas d'incertitude, les bénévoles devraient discuter avec le superviseur si la nature et la valeur du cadeau sont adaptées à la situation et au contexte dans lequel le cadeau est offert.

Au lieu d'un cadeau personnel, on recommande au bénévole de suggérer à la famille ou au

survivant de faire une contribution à la MSPO pour nous aider à continuer d'offrir gratuitement des soins de grande qualité. Un bénévole, employé ou membre de la famille peut aussi faire une contribution à la Maison de soins palliatifs d'Ottawa en mémoire d'un client.

### **Visiteurs : présence de visiteurs durant une prestation**

Il n'est pas approprié que des amis, membres de la famille ou autres visiteurs accompagnent un bénévole durant sa prestation. Ceci constitue une violation de confidentialité. Le bénévole s'est soumis à un processus concurrentiel de sélection à un programme de formation pour devenir bénévole en soins palliatifs. Ce processus prépare le bénévole à respecter les politiques et procédures de la Maison de soins palliatifs d'Ottawa. Les membres de la famille et les amis peuvent être bien intentionnés, mais ils n'ont pas profité de la formation et ne sont pas couverts par la police d'assurance de la MSPO. Ils pourraient par inadvertance dire ou faire quelque chose d'inapproprié, avoir une réaction inattendue et inconfortable devant ce qu'ils voient ou constituer une préoccupation en matière de sécurité. Une telle situation pourrait nuire au bénévole ou au client.

### **Relation entre le bénévole et le client**

- ✿ Les bénévoles doivent maintenir un comportement professionnel lorsqu'ils offrent des services aux clients.  
Les bénévoles ne doivent pas :
  - ✿ Tirer profit ou avantage des renseignements obtenus dans le cadre de leurs fonctions et responsabilités bénévoles et qui ne sont pas publics.
  - ✿ Ne passer aucun accord financier avec les clients. Ceci comprend le prêt ou l'emprunt de biens ou de sommes d'argent.
  - ✿ Accepter des cadeaux de la part des clients, exception faite d'aliments ou d'articles sans valeur ou de faible valeur commerciale.
  - ✿ Offrir de cadeaux, nourriture ou boissons ou faire de faveurs aux clients et familles de la MSPO.
  - ✿ Avoir de relations intimes ou sexuelles avec les patients ou membres de la famille à qui ils offrent des services. Le bénévole est tenu d'informer la coordonnatrice aux services bénévoles de telles relations.
  
- ✿ Les bénévoles doivent respecter leurs horaires de prestations désignés. Les visites personnelles ou sociales des clients et de leurs familles ne sont pas admises en dehors des heures de bénévolat.
- ✿ Acheter des articles de leurs clients.

### **Témoins de documents**

Les bénévoles et le personnel ne sont pas autorisés à apposer leurs signatures en tant que témoins sur tous documents relatifs aux soins fournis par la MSPO à ses clients et à leurs familles.

## **Utilisation des ordinateurs et sécurité**

La MSPO a en sa possession des données de nature sensible sur ses clients ainsi que des actifs d'équipement de grande valeur qui doivent être protégés. L'utilisation des ordinateurs de la MSPO est strictement réservée aux bénévoles autorisés. L'employé qui s'occupe de l'administration et de la coordination de tout l'équipement informatique à la MSPO est l'administrateur de système. Tous les besoins techniques doivent être acheminés à l'administrateur de système.

## **Confidentialité**

Tous les dossiers et les renseignements concernant les clients et leurs familles sont la propriété de la MSPO et ne peuvent être partagés sans l'autorisation du client. Dans une situation où un patient ne peut donner son consentement, son représentant désigné peut consentir à la divulgation de l'information.

La confidentialité ou le droit au caractère privé des renseignements est maintenu dans toutes les formes de communication à la MSPO. Les principes de confidentialité s'appliquent à tous les employés, membres du conseil d'administration et des comités, bénévoles et étudiants. La confidentialité est maintenue dans toutes les formes de communication, qu'elles soient écrites, verbales ou électroniques.

Les employés et les bénévoles doivent assurer la confidentialité en tout temps en :

- Évitant d'utiliser le nom des clients, des familles et des participants à un programme, sauf si cela est pertinent au moment de discuter d'un cas;
- Faisant en sorte qu'un appel téléphonique privé le demeure;
- Évitant de discuter de cas ou d'autres communications confidentielles dans les aires communes;
- S'aidant mutuellement à éviter des violations de confidentialité possibles et réelles;
- Ne discutant jamais des clients, des familles ou des participants à un programme à l'extérieur de la MSPO, y compris du fait que quelqu'un est client, membre de la famille ou participant à un programme;
- Appliquant ces lignes directrices aux communications concernant les bénévoles. Les bénévoles qui effectuent de la saisie de renseignements dans les dossiers des bénévoles doivent se limiter à lire les seuls renseignements du dossier devant être saisis.

Tous les employés, bénévoles et membres du conseil d'administration seront informés de la politique de confidentialité de la MSPO au début de leur entrée en service. Ils devront signer une déclaration sur le respect de la confidentialité. Cette entente atteste que le signataire s'engage à respecter la confidentialité dans tous les domaines de travail individuel, de groupe, écrit et informatique. Une copie de la déclaration dûment signée est conservée dans les dossiers de la MSPO et est mis à jour annuellement.

## **Numéros de téléphone et adresses personnelles (y compris le courriel)**

Selon la meilleure pratique de la Maison de soins palliatifs d'Ottawa les bénévoles et le personnel ne partagent pas leurs coordonnées personnelles, tel qu'un numéro de téléphone, adresse ou adresse courriel avec les clients et/ou les proches aidants. Des exceptions peuvent être faites si le client ou un proche aidant éprouve des difficultés à communiquer par téléphone. Cette exception doit être discutée et approuvée par un/une des coordinateurs/coordonnatrices communautaires des soins palliatifs (CCSP) avant qu'il y est un partage de contacts personnel. Politique connexe : Partage des numéros de téléphone et des courriels personnels avec les clients P4. B7

## **Code vestimentaire**

À la MSPO, les bénévoles doivent porter des vêtements adaptés à leurs fonctions. Nous préconisons une apparence propre et soignée, car il est important de faire bonne impression auprès des clients, des familles, de la collectivité et entre nous. Des cheveux et ongles bien coupés donnent une impression visuelle positive.

### **Les chaussures fermées doivent être portées quand le bénévole est au service de la MSPO.**

Des exceptions peuvent être accordées si le bénévole ne joue qu'un rôle administratif (travail de bureau/réception) tant que la chaussure est sécuritaire et procure une apparence professionnelle.

### **Voici certains aspects à considérer :**

- ✿ Éviter les chandails en molleton, les t-shirts ayant de gros dessins, logos ou phrases qui pourraient accidentellement envoyer des messages pouvant être offensives pour les autres.
- ✿ Éviter les chemises ou des hauts qui exposeraient les épaules, le dos, la poitrine, le ventre ou ayant un trop grand décolleté.
- ✿ Les jupes, robes et les bermudas doivent arriver aux genoux et les jeans déchirés ne sont pas permis.
- ✿ Le port de nombreux bijoux ou de bijoux imposants peut constituer une source de distraction pour les clients et les familles et peut donner une perception non intentionnelle; de plus, si les bijoux ont des extrémités coupantes, ils pourraient se prendre dans les vêtements des clients ou égratigner une peau sensible.
- ✿ La MSPO a une politique de sans parfum. En tenant compte du personnel, des bénévoles et des clients qui peut souffrir de sensibilités chimiques et / ou d'allergies, nous vous demandons de ne pas porter de parfums tels que parfums, eau de cologne, produits capillaires à forte odeur, etc. lors de la visite ou représentant la MSPO.
- ✿ Les casquettes de baseball et autres types de casquette empêchent souvent les clients et les familles d'avoir un contact visuel direct.
- ✿ Les uniformes d'hôpitaux ou les sarraus portés par les bénévoles peuvent donner une fausse impression de votre rôle.

Les bénévoles qui ne respectent pas le code vestimentaire seront demandés de trouver des vêtements de rechange ou ils pourraient ne pas être en mesure de terminer leur quart de travail.

## **Plans d'incendie**

### **Maycourt**

Si l'alarme incendie retentit et *qu'il n'y a aucun signe d'incendie dans votre secteur* :

Tout le monde, y compris les employés, les bénévoles et les clients doivent se rassembler dans L'AIRE D'ACCUEIL. Si un incendie s'est déclaré près de L'AIRE D'ACCUEIL ou se trouve sur votre chemin vers L'AIRE D'ACCUEIL, sortez du bâtiment par la sortie de secours la plus près.

La *personne-cadre* du bâtiment se rendra au tableau incendie le plus près pour déterminer l'emplacement de l'incendie et prendre les mesures appropriées comme suit :

- S'il est évident qu'il n'existe aucun danger immédiat pour les clients, les employés et les bénévoles, la personne-cadre demandera aux autres de rester calmes et de demeurer dans l'aire d'accueil jusqu'à ce que le service d'incendie arrive sur place.
- Si l'incendie se situe à l'intérieur de l'aire des bureaux et du programme de jour et qu'il constitue une menace pour les clients, employés et bénévoles, la personne-cadre demandera que tous soient évacués de la zone de danger vers une zone sécuritaire de la manière la plus sécuritaire et rapide possible.

### **Ruddy-Shenkman**

Si l'alarme incendie retentit et *qu'il n'y a aucun signe d'incendie dans le bâtiment* :

Tout le monde, y compris les employés, les bénévoles et les clients doivent se rassembler dans L'AIRE D'ACCUEIL. Si un incendie s'est déclaré près de L'AIRE D'ACCUEIL ou se trouve sur votre chemin vers L'AIRE D'ACCUEIL, sortez du bâtiment par la sortie de secours la plus près.

(1) La *personne-cadre* du bâtiment ou (2) *le personnel de l'installation* se rendra au tableau incendie le plus près pour déterminer l'emplacement de l'incendie et prendre les mesures appropriées comme suit :

- S'il est évident qu'il n'existe aucun danger immédiat pour les clients, les employés et les bénévoles, la personne-cadre demandera aux autres de rester calmes et de demeurer dans l'aire d'accueil jusqu'à ce que le service d'incendie arrive sur place.
- Si l'incendie constitue une menace pour les clients, employés et bénévoles, la personne-cadre demandera que tous soient évacués de la zone de danger vers une zone

sécuritaire de la manière la plus sécuritaire et rapide possible.

Si l'alarme incendie retentit et ***qu'il y a signe d'incendie dans le bâtiment***,

Tout le monde, y compris les employés, les bénévoles et les clients doivent sortir du bâtiment par la sortie de secours la plus près.

(1) La *personne-cadre* du bâtiment ou (2) *le personnel de l'installation* prendra la situation en charge et assurera que:

- 911 est appelé
- les bénévoles, clients et employés se rassemblent dans une zone sécuritaire éloignée du bâtiment.

### **Maison de l'Est**

Si l'alarme incendie retentit et *qu'il n'y a aucun signe d'incendie dans votre secteur* :

Tout le monde, y compris les employés, les bénévoles et les clients doivent se rassembler près de L'ENTRÉE PRINCIPALE.

La *personne-cadre* du bâtiment se rendra au tableau incendie le plus près pour déterminer l'emplacement de l'incendie et prendre les mesures appropriées comme suit :

- Évacuer le bâtiment par la porte de réception s'il n'y a pas de fumée, de chaleur, d'odeur ou d'incendie sur le chemin vers la réception.
- Si le chemin vers la réception est compromis, sortez immédiatement par la sortie de secours la plus près.
- Ordonner à tout le monde de se diriger au point de rassemblement si possible, ou de s'éloigner du bâtiment dans une zone sécuritaire.
- Prendre les présences afin de s'assurer que chaque personne est prise en compte et faire rapport aux services d'incendie lorsqu'ils arrivent.
- Une fois que l'intervention d'urgence est stable, faire rapport à l'équipe de gestion de la MSPO.
- Si vous voyez un incendie ou la fumée - appelez 911.

### **Normes de santé**

Les bénévoles doivent être en bonne santé et signaler au personnel de la MSPO toute restriction concernant les tâches qu'ils pourraient devoir accomplir dans le cadre de leurs activités bénévoles.

Tous les bénévoles doivent répondre aux exigences en matière de santé en lien avec leur rôle bénévole avant d'être acceptés à titre de bénévole.

## **Santé et sécurité au travail**

Nous sommes engagés à favoriser un milieu de travail sain et sécuritaire pour tous les employés, visiteurs, bénévoles, clients et fournisseurs. Afin de respecter notre engagement, MSPO élaborera, mettra en œuvre et assurera l'application des politiques et des procédures qui veilleront à ce que le milieu de travail soit plus sain et plus sécuritaire. Nous comprenons l'importance de la sécurité au bien-être et au rendement de notre personnel et nos bénévoles, et nous nous employons à prévenir des accidents de travail et des délits par négligence en matière de sécurité.

## **Vaccin contre la grippe**

La Maison de soins palliatifs d'Ottawa exige que tous les employés et bénévoles se fassent vacciner contre la grippe – non seulement pour se protéger contre la grippe mais aussi pour protéger les autres. Après avoir reçu le vaccin, veuillez remettre une copie de la preuve de vaccination aux Services des bénévoles.

S'il y a une éclosion au sein de la Maison de soins palliatifs d'Ottawa, les règles suivantes seront mises en vigueur :

1. Tous les employés et bénévoles qui ont reçu le vaccin antigrippal saisonnier peuvent continuer à travailler.
2. Les employés et bénévoles qui ont refusé le vaccin, mais qui ont pris des médicaments antiviraux, peuvent retourner au travail 72 heures après le début de traitement.
3. Les employés et bénévoles qui ont refusé le vaccin et les médicaments antiviraux ne peuvent pas retourner au travail en attendant que la MSPO indique qu'il est possible de le faire en toute sécurité. Les congés ne seront pas rémunérés.

## **Politique en matière de vaccins**

La MSPO a mis à jour sa politique sur l'immunisation – Vaccin contre la grippe.

La MSPO demande à tous les employés et bénévoles de se faire vacciner chaque année contre la grippe et d'autres maladies transmissibles comme la COVID-19, s'il y a un vaccin disponible. Le personnel et les bénévoles qui ne reçoivent pas le vaccin approprié en raison d'une exemption médicale ou religieuse peuvent continuer de travailler à condition de porter l'équipement de protection individuelle (PPE) complet en tout temps dans la Résidence pendant la saison de la grippe, une éclosion d'une maladie transmissible ou une pandémie, tel que déclarée par la Santé publique.

Le personnel et les bénévoles qui refusent de recevoir le vaccin approprié pour des raisons autres qu'une exemption médicale ou religieuse ne pourront pas travailler et ne seront pas rémunérés pendant la saison de la grippe, une éclosion d'une maladie transmissible ou une pandémie, tel que déclarée par la Santé publique.

## **Contrôle des Infections**

Les bénévoles doivent se conformer aux normes de contrôle des infections de la MSPO concernant le lavage et la désinfection des mains, l'étiquette de la toux, les précautions à prendre pour la préparation des aliments et boissons et autres précautions nécessaires de temps à autre dans la MSPO. Les bénévoles ne doivent pas se présenter au travail, à des réunions ou à des séances de formation s'ils sont malades. Les bénévoles doivent donner un préavis suffisant en cas de maladie possible en communiquant avec la coordonnatrice dès l'apparition des premiers symptômes d'une maladie infectieuse (p. ex., rhumes, mal de gorge, grippe). Nous sommes reconnaissants de l'engagement des bénévoles, mais téléphonez-nous deux à trois jours à l'avance de votre prestation pour discuter de votre état de santé afin que nous puissions trouver un remplaçant au besoin.

Les principes d'une bonne technique aseptique et de pratiques reconnues seront suivis pour tous les clients, tant pour leur sécurité que pour la sécurité des bénévoles. Ces principes incluent les suivants :

**Le port du masque** - Les bénévoles sont de suivre tous mandats par rapport au port du masque mis en place par la Maison de soins palliatifs d'Ottawa pour la protection des clients, des familles, des bénévoles, et du personnel.

**Lavage des mains** - Un lavage minutieux des mains avec de l'eau et du savon est essentiel pour contrôler la propagation d'organismes infectieux. Il faut un accès permanent à du savon et tous doivent se laver les mains avant et après la prestation de soins aux patients, après un contact avec des articles contaminés et au moment de préparer ou de consommer des aliments.

**Gants** - Les gants procurent une barrière supplémentaire, en particulier si le soignant a des blessures ouvertes sur les mains. Il faut aussi porter des gants si le client a été incontinent, a vomi ou saigne, et pour manipuler des couches, draps ou vêtements souillés. Il faut se laver les mains après avoir retiré les gants.

**Éléments coupants** - les aiguilles et autres articles coupants contaminés avec du sang doivent être placés dans un récipient résistant à la perforation immédiatement après leur utilisation. Les bénévoles ne peuvent pas toucher aux éléments coupants.

**Élimination** - Les articles jetables comme les gants, couches, alèses, mouchoirs, essuie-tout et bandages doivent être placés dans des sacs à ordures de plastique ficelés, puis placés dans un deuxième sac à ordures et éliminés de la manière appropriée.

## **Précautions supplémentaires à prendre dans le cas de certaines maladies contagieuses**

En plus des mesures de précaution mentionnées précédemment, d'autres principes doivent être respectés pour prendre soin d'un client souffrant d'une maladie contagieuse, par exemple SIDA, hépatite et SARM.

- Le désinfectant pour les mains doit être utilisé lors de l'entrée et de la sortie de la résidence ainsi qu'à chaque fois qu'on rentre ou sort de la chambre du patient.
- Des jaquettes doivent être portées s'il y a un risque que les vêtements soient souillés de sang ou de liquides corporels.
- La vaisselle provenant d'une chambre doit être manipulée avec des précautions conformément aux procédures décrites dans le manuel de résidence.
- Les draps souillés doivent être mis en sac et placés dans le bac à linge approprié.

### **Blessure subie durant une prestation**

La sécurité des bénévoles constitue une composante clé de la MSPO. Si vous vous blessez durant votre prestation de services bénévoles pour le compte de la MSPO, veuillez suivre les étapes suivantes :

1. Obtenez des soins médicaux pour votre blessure (p. ex., premiers soins, urgence)
2. Signalez immédiatement votre blessure à la Coordinatrice de soins palliatifs communautaires ou à la Coordinatrice des services bénévoles et discutez de votre capacité à poursuivre votre affectation.
3. Remplissez un rapport d'incident et remettez-le à la Coordinatrice de soins palliatifs communautaires ou à la Coordinatrice des services bénévoles.

## **Human Resources**

### **LAPHO-Service à la clientèle accessible et Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO)**

La MSPO dépend de notre personnel et de nos bénévoles pour offrir nos programmes et services et nous avons besoin de votre aide pour rendre notre organisation accessible à tous.

Notre objectif est de rendre nos programmes, services et événements accessibles aux personnes handicapées. Ceci veut dire:

- Respecter l'indépendance et la dignité des personnes handicapées.
- Donner des chances égales d'accéder à nos programmes, services et événements.
- Veiller à ce que nos programmes, services et événements soient conçus de manière à ce que tout le monde puisse y accéder.

Le personnel et les bénévoles dont le rôle soutient directement les clients et les familles doivent recevoir une formation APHO avant de commencer à jouer leur rôle.

### **Documentation annuelle**

Tous les bénévoles doivent signer le Manuel des bénévoles et les politiques de base lorsqu'ils se joignent à la MSPO. Chaque année, en janvier, tous les bénévoles actifs doivent renouveler leur engagement en ce qui concerne ces politiques, et signer un formulaire de Déclaration d'infraction si leur rôle exige une vérification policière. Cette action se fera par moyen d'un

formulaire en ligne; les bénévoles recevront un lien au formulaire via courriel. Des copies papier sont disponibles sur demande.

### **Anti discrimination**

Conformément à la philosophie de l'organisme, qui fait la promotion de services de la plus grande qualité à tous les membres de la collectivité de manière attentive et non discriminatoire, les bénévoles consentent à offrir des services de qualité équivalente. Les bénévoles qui ne sont pas familiarisés avec un groupe de clients recevront l'orientation nécessaire pour travailler en fonction des besoins du groupe. Les bénévoles ayant un comportement discriminatoire envers un client, bénévole ou employé fondé sur la race, l'orientation sexuelle, la culture ou la religion sera renvoyé de ses fonctions de bénévole.

### **Préoccupations et plaintes**

La MSPO favorise un milieu de travail avec des communications ouvertes entre la gestion et les employés.

Le personnel et les bénévoles de la MSPO sont encouragés à soulever leurs préoccupations auprès d'un membre de l'équipe des Services des bénévoles en initiant une discussion ouverte ou en soumettant un courriel ou une suggestion. Toutes les préoccupations, suggestions, recommandations et questions soulevées par le personnel et les bénévoles seront examinées, étudiées et réglées rapidement. Toute question qui ne peut être réglée sera transmise à un membre de l'équipe de direction afin de prendre d'autres mesures.

### **Évaluation du rendement**

Les Services des bénévoles restent en contact avec les bénévoles régulièrement par vérifications en personne, courriels, réunions, etc., et traitent toutes les questions de façon ponctuelle au fur et à mesure qu'elles sont soulevées. Cependant, une évaluation du rendement plus formelle, sur une base annuelle, n'est pas possible avec plus de 600 bénévoles. Les Services des bénévoles font leur possible pour soutenir les bénévoles dans leurs rôles, donc tout enjeu relié au rendement sera passé en revue avec le bénévole en question lorsque l'enjeu est décelé. Le bénévole recevra de la formation et de l'appui supplémentaires et la documentation pertinente sera ajoutée au dossier du bénévole. Les problèmes persistents continueront d'être suivis jusqu'à ce qu'il soit jugé qu'une solution n'est pas possible. Le bénévole peut se voir offrir de participer dans un rôle plus convenable ou demander de quitter la MSPO.

### **Harcèlement**

La Maison de soins palliatifs d'Ottawa s'engage à fournir à ses bénévoles un milieu exempt de toute forme de harcèlement. Nous ne tolérons aucune forme de harcèlement sexuel, physique ou psychologique ou tout comportement qui rend un milieu de travail offensant, hostile, intimidant ou humiliant.

Bien qu'il soit impossible de faire la liste de toutes les situations pouvant constituer un cas de

harcèlement, en voici quelques exemples :

- injures ou intimidation
- blagues offensantes ou mauvaises plaisanteries qui peuvent provoquer un malaise ou une gêne
- avances sexuelles importunes, demandes de faveurs sexuelles ou autre contact verbal ou physique importun de nature sexuelle
- demandes de rendez-vous persistantes et importunes
- distribution ou production de photos ou d'images dénigrantes ou dégradantes
- lettres, courriels, textos, appels téléphoniques ou visites de harcèlement ou importuns
- menaces ou représailles si une personne refuse les avances sexuelles ou porte plainte
- comportement menaçant envers une autre personne
- remarques, blagues, sarcasmes, sous-entendus ou moqueries importunes sur le sexe, le corps, la tenue l'âge, l'origine ethnique ou nationale, l'orientation sexuelle ou la religion d'une personne.

Si vous croyez avoir fait l'objet de harcèlement, vous avez le droit de déposer une plainte auprès de la MSPO. Vous pouvez le faire par écrit ou verbalement auprès de la Coordinatrice des services bénévoles, qui est à votre disposition pour discuter de toutes préoccupations que vous pourriez avoir au sujet du dépôt d'une plainte. Nous agirons rapidement, éliminerons la conduite et imposerons des mesures correctives, y compris des mesures disciplinaires, le cas échéant.

### **Abus de substance**

Les bénévoles doivent éviter de consommer des drogues ou de l'alcool lorsqu'ils représentent et jouent un rôle à la Maison des soins palliatifs d'Ottawa. Cela n'inclut pas les médicaments pris sous la supervision de votre médecin. Les bénévoles doivent éviter d'apparaître en service, ou être en service, sous l'influence de drogues ou d'alcool.

Lorsqu'ils effectuent du travail bénévole pour la Maison des soins palliatifs Ottawa, il est interdit aux bénévoles de :

- Consommer ou être sous l'influence de drogues ou de substances illégales
- Consommer ou être sous l'influence de l'alcool
- Consommer ou être sous l'influence du cannabis, sauf sur prescription d'un médecin.

Si le personnel soupçonne la consommation d'alcool ou d'autres drogues par un bénévole, il doit porter la préoccupation à l'attention immédiate de la Coordinatrice des services bénévoles. Toute violation de cette politique sera traitée d'une manière conforme aux politiques disciplinaires.

### **Mauvaises conditions météorologiques**

Afin d'assurer la sécurité des clients, des bénévoles et du personnel pendant les périodes de

mauvais temps, la MSPO annulera ses programmes au besoin. La MSPO se conformera aux directives données par l'Autorité des transports étudiants d'Ottawa (OSTA). Si l'OSTA annule le transport en autobus scolaire, la Maison des soins palliatifs d'Ottawa annulera tous les programmes communautaires et certaines réunions. Les bénévoles de l'accueil et de soins aux clients de la résidence sont priés de se présenter pour leurs quarts de travail malgré les mauvaises conditions météorologiques, mais ceux qui ne se sentent pas en sécurité devraient en informer la Coordinatrice des services bénévoles ou sur appel selon le jour / l'heure qu'ils ont pris la décision de ne pas se présenter.

## **Assurance et responsabilité**

La politique d'assurance de la MSPO protège les bénévoles de toute poursuite contre eux en lien avec leurs tâches sanctionnées par la Maison de soins palliatifs d'Ottawa.

La politique ne couvre pas ce qui suit :

- actes frauduleux, illégaux, malhonnêtes ou criminels commis par le bénévole et confirmés par un tribunal
- réclamations pour lesquelles le bénévole pourrait tirer un profit ou un avantage personnel auquel il n'a pas droit légalement
- réclamations s'appliquant à toute responsabilité de « lésions corporelles » ou de « blessure personnelle » découlant de toute forme de violence physique, affective ou sexuelle infligée par un bénévole
- réclamations dans une situation où le bénévole a accompli des tâches à l'extérieur du cadre de sa description de poste.

## **Statut de bénévolat**

### **Bénévole inactif**

Un bénévole peut être déclaré inactif pour les raisons suivantes :

- Le bénévole décide qu'il ne souhaite plus faire de bénévolat à la Maison de soins palliatifs d'Ottawa
- Le bénévole ne peut respecter l'engagement de faire du bénévolat de façon régulière pour un motif quelconque.
- Le bénévole ne fournit pas les documents nécessaires pour être un bénévole actif.
- Le bénévole n'a pas communiqué avec sa Coordinatrice des services bénévoles depuis trois mois et on a tenté de joindre le bénévole au moyen d'appels téléphoniques et de lettres.

### **Congés**

Un bénévole peut demander un congé de son travail bénévole s'il doit s'absenter pour une période étendue. Si un bénévole doit s'absenter pour plus d'un mois, il sera considéré en congé à long terme. Si le bénévole retourne dans les quatre mois qui suivent, tous les efforts seront déployés pour garder leur quart régulier. Cependant, on ne peut pas garantir que le quart régulier sera disponible dès son retour.

## **Démission**

Les bénévoles qui démissionnent d'un poste bénévole auprès de la MSPO doivent donner un préavis raisonnable à la Coordinatrice des services bénévoles. On invitera les bénévoles à participer à un entretien de départ avec la Coordinatrice des services bénévoles.

## **Bénévole qui vit la perte d'un être cher**

Les personnes qui font une demande pour offrir leur aide dans les programmes de soins aux clients de la MSPO et qui ont récemment perdu un être cher doivent attendre deux ans avant d'offrir des soins à la MSPO. Un proche est défini comme un conjoint ou partenaire, un parent, un frère ou une sœur, enfant et tout autre parent ou ami important. On demande aux candidats à l'accueil d'attendre une année avant de commencer ce travail. Les candidats à d'autres postes feront l'objet d'une évaluation au cas par cas.

On encourage les bénévoles de la MSPO qui perdent un être cher de prendre congé de leurs fonctions de bénévole pendant quelque temps afin de vivre leur deuil. Le montant de temps requis est un minimum de deux mois pour les bénévoles en soins aux clients et quatre mois pour les bénévoles qui travaillent dans le programme de deuil. Une fois ce délai écoulé, la/le coordinateur/coordinatrice des services bénévoles fera un suivi avec le bénévole afin de déterminer s'il peut reprendre leur rôle ou un autre rôle selon les préférences du bénévole, et la date de son retour.

## **Assistance médicale à mourir (AMM)**

La MSPO respecte le droit de la personne à l'information et à l'accès à une assistance médicale à mourir, (AMM) et continue de s'aligner sur la position de l'Association canadienne de soins palliatifs.

Le conseil d'administration de la MSPO a officiellement adopté une politique relative à l'AMM en mai 2020, ce qui permet à un fournisseur externe (personnel non MSPO) d'effectuer l'AMM sur place.

- La MSPO continuera d'accepter les patients qui considèrent l'AMM ou qui ont entamé les démarches juridiques nécessaires pour obtenir l'autorisation de procéder à l'AMM – de la même façon qu'elle accueille tous les patients de soins palliatifs.
- Aucun patient ne sera admis dans le seul but de recevoir l'AMM.
- Aucun médecin, personnel ou bénévole associé à la MSPO ne sera obligé de fournir l'AMM ou d'assister à quelque partie que ce soit du processus, mais sera censé de fournir des renseignements sur l'AMM et de faire des renvois efficaces au besoin.
- Nous nous assurons que les personnes qui demandent d'assistance médicale à mourir seront traitées avec dignité et respect et seront pris en charge tout au long du processus.

Les soins palliatifs n'accélèrent ni ne prolongent la mort et s'efforcent de mettre fin à la souffrance et non à la vie. Le deuil et le soutien pour le deuil seront offerts à la famille et aux proches même après que le patient a été transféré vers un autre site pour l'AMM.

### **Réclamation de kilométrage**

La MSPO reconnaît que les bénévoles utilisent leur véhicule personnel pour la MSPO. La MSPO considère cette utilisation d'un véhicule personnel comme un «cadeau en nature». La MSPO a consulté l'Agence du revenu du Canada et a déterminé que les bénévoles qui déclarent le kilométrage à la MSPO peuvent recevoir un reçu de «don en nature» aux fins de l'impôt sur le revenu. Pour recevoir ce reçu, un bénévole doit d'abord signer une déclaration de directive, puis soumettre mensuellement la documentation relative au kilométrage.

### **Visites d'animaux de compagnie**

Conformément à notre objectif d'un environnement familial et d'une meilleure qualité de vie pour nos clients, la MSPO permet la visite accompagnée d'animaux domestiques (chiens et chats uniquement) pour des périodes de temps limitées aux clients qui reçoivent des soins en résidence. Les animaux domestiques ne sont pas autorisés à passer la nuit ou à vivre avec le résident, ni autorisé dans le programme de soins palliatifs de jour, sauf pour les chiens d'assistance approuvés et la zoothérapie certifiée. Toutes les visites d'animaux doivent être approuvées d'avance par la Gestionnaire des soins cliniques ou sa représentante. Les bénévoles ne sont pas autorisés à amener leurs animaux de compagnie à une mission de soins palliatifs, sauf arrangement contraire dans le programme de zoothérapie.

### **Programme des bénévoles**

#### **Communication et engagement**

Les bénévoles seront inclus dans la liste des bénéficiaires et auront accès aux notes de service, aux réunions et aux documents pertinents à leurs affectations. Il reviendra au personnel approprié et à la Coordinatrice des services bénévoles de veiller à ce que le bénévole reçoive ces renseignements. Les canaux de communication doivent être bidirectionnels.

#### **Admissibilité**

Les bénévoles doivent être animés d'un désir sincère d'aider, être mature au plan affectif et être capables de ne pas porter de jugement. Les bénévoles doivent passer avec succès un entretien avec la Coordinatrice des services bénévoles et suivre le programme de formation approprié de la Maison de soins palliatifs d'Ottawa. Tous les bénévoles doivent respecter les exigences personnelles décrites dans la description du poste pour lequel ils posent leur candidature.

#### **Reconnaissance**

La MSPO apprécie la participation des bénévoles et cherche à reconnaître leurs efforts. Le prix June Callwood est décerné à un bénévole de la MSPO chaque année par le biais de

nominations. Un événement de reconnaissance annuel a lieu au printemps / été pour rendre hommage à nos bénévoles.

### **Tenue de dossiers et documentation**

La MSPO exige que tout contact entre un bénévole et un client soit documenté rapidement dans le rapport du client. On rappellera quelques fois à un bénévole de transmettre les rapports. Le non-respect de cette exigence par le bénévole entraînera des mesures disciplinaires. Veuillez consulter la description du poste de bénévoles pour plus de détails sur l'obligation en matière de production de rapports.

### **Parents d'employés, clients et bénévoles agissant à titre de bénévoles**

Les proches parents d'un employé peuvent être acceptés à titre de bénévoles, si leurs services n'entrent pas en conflit avec la prestation de services au client ou à l'autrui. Ils ne relèveront pas directement d'une membre de famille qui est employé par la MSPO et ne travailleront pas dans les mêmes programmes.

Les proches parents de clients ou d'anciens clients peuvent aussi devenir bénévoles. Si le client est décédé récemment, et selon la relation que la personne avait avec le client, il se peut que l'on demande au proche parent d'attendre une année ou deux avant de devenir bénévole.

### **Droit de refus**

La Coordonnatrice des services bénévoles de la MSPO a le droit de refuser les services de candidats et de bénévoles actuels si leurs compétences ne correspondent pas à celles exigées pour la tâche.

Les bénévoles de la MSPO ont le droit de refuser d'exécuter une tâche qu'on leur demande d'accomplir, à condition de fournir un motif valide à la Coordonnatrice des services bénévoles.

Le refus d'offrir un service à un client fondé sur la race, le sexe, l'âge, la religion ou l'orientation sexuelle ne sera pas toléré et entraînera un congédiement.

### **Bénévoles pour des cas particuliers**

La Maison de soins palliatifs d'Ottawa accepte aussi à titre de bénévoles les personnes qui participent à des stages d'étudiants, à des programmes de bénévolat d'entreprises, à des programmes d'aiguillage de bénévoles et autres affectations autant que possible. Un bénévole doit être officiellement accepté et inscrit avant d'accomplir une tâche. Dans chacun de ces cas, une entente spéciale sera en vigueur avec l'organisation, école ou programme d'où viennent les bénévoles pour des cas particuliers et qui définit la responsabilité de gestion et de soin des bénévoles.

### **Dossiers des bénévoles**

Les dossiers des bénévoles sont conservés dans un endroit sûr. Les documents papier se trouvent dans une armoire verrouillée, et les dossiers électroniques sur le Web se trouvent

dans un système chiffré de gestion de dossiers sur le Web appelé Info Anywhere. Les dossiers des bénévoles demeurent confidentiels et seuls la Coordinatrice des services bénévoles et les bénévoles du soutien administratif peuvent y accéder.

Les dossiers inactifs sont conservés pendant une période minimale de trois ans, après quoi tous les renseignements personnels sur papier sont déchiquetés et les dossiers électroniques supprimés.

### **Environnement sans parfum**

La MSPO est un organisme sans parfum. En considération des membres du personnel, des bénévoles et des clients qui sont sensibles ou allergiques aux produits chimiques, nous vous demandons de ne pas porter de fragrances comme les parfums, les eaux de cologne, les produits capillaires à forte odeur, etc. lors de la visite ou en représentant la MSPO.

### **Tabagisme**

Il est interdit de fumer à la MSPO et sur les terrains avoisinants, conformément au règlement de la ville d'Ottawa sur la politique sans fumée sur les lieux de travail. Cela comprend le cannabis, les cigarettes électroniques et le vapotage. Les bénévoles du Programme de soutien à domicile doivent s'abstenir de fumer avant et durant leurs prestations. Les bénévoles du service de transport doivent vider leur cendrier au besoin avant le transport de clients et doivent s'abstenir de fumer dans leur voiture durant leur affectation.

### **Parler au nom de la Maison de soins palliatifs d'Ottawa**

Tout travail médiatique, défense des intérêts ou efforts de financement ne font pas partie des fonctions et des responsabilités des bénévoles, à moins que la Maison des soins palliatifs d'Ottawa ait désigné et approuvé ces activités comme faisant partie de la description de poste d'un bénévole ou des responsabilités d'un comité ou du conseil d'administration et ait offert une formation à ce sujet. Un bénévole doit demander l'autorisation au directeur administratif avant de s'adresser aux médias ou d'effectuer du financement au nom de la MSPO.

### **Soutien**

Il est important que tous les bénévoles œuvrant directement auprès des clients puissent compter sur des mesures de soutien advenant d'un problème. Une coordinatrice ou une infirmière des soins de soutien de la Maison sera accessible en tout temps durant les prestations des bénévoles de l'organisme.

### **Utilisation du téléphone durant les prestations prévues**

Les bénévoles doivent éviter de se servir du téléphone pour leur usage personnel au domicile d'un client, dans la chambre d'un résident ou à l'accueil, sauf s'il s'agit d'un appel d'urgence. Veuillez-vous abstenir d'utiliser votre téléphone cellulaire pendant votre prestation de service.

## **Formation et éducation**

Le gouvernement provincial considère les bénévoles comme des employés. Ainsi, tous les bénévoles doivent fournir la preuve qu'ils ont déjà suivi les cours suivants ou accepter de les suivre : la Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), la Violence et le harcèlement au travail et La formation en santé et sécurité au travail du gouvernement de l'Ontario. Ces cours de formation sont disponibles en ligne sans frais grâce à HR Covered.

Tous les bénévoles recevront le Manuel des bénévoles de la MSPO qui comprend des renseignements sur la maison de soins palliatifs, une description de nos programmes et des postes de bénévoles, ainsi que nos politiques et procédures. Le but de l'orientation consiste à : présenter les bénévoles au personnel et aux autres bénévoles; apprendre davantage sur la Maison de soins palliatifs d'Ottawa et leur rôle; accroître les compétences et la confiance des bénévoles nécessaires à l'exercice de leurs fonctions; remplir tous les formulaires pertinents; et répondre aux questions des nouveaux bénévoles.

La Maison de soins palliatifs d'Ottawa offre des possibilités de formation à ses bénévoles au moyen d'un cours de formation de base de 30 heures sur les soins palliatifs, d'ateliers, de rencontres de bénévoles, de bulletins, et en informant les bénévoles d'ateliers de formation offerts dans la collectivité.

La formation obligatoire requise dans des rôles spécifiques est décrite ci-dessous.

### **Soins aux clients :**

Nos bénévoles œuvrant directement auprès des clients interagissent avec une population vulnérable, et par conséquent ont besoin d'une formation spécialisée. C'est pourquoi notre formation sur les soins palliatifs est obligatoire pour tous les bénévoles œuvrant directement auprès des clients. La formation se base sur les lignes directrices et normes d'Hospice Palliative Care Ontario (HPCO). Tous les bénévoles œuvrant directement auprès des clients doivent suivre ce cours avant d'être affectés à un client. Les bénévoles ont la responsabilité de reprendre tout module manqué dans le cadre de séances ultérieures et ne seront affectés à un client tant qu'ils n'auront pas terminé tous les modules.

### **Soutien dans le deuil :**

Les bénévoles offrant le soutien dans le deuil devront suivre une formation supplémentaire de 2 jours avant d'être placé dans ce rôle. Ces bénévoles doivent également avoir fait du bénévolat dans un autre rôle de soins aux clients pour un an avant d'être éligible à ce programme.


### **Préposés à la préparation des aliments**

Les bénévoles de la cuisine devront suivre la formation des préposés à la manipulation des aliments, soit en ligne or avec la Ville d'Ottawa, selon l'endroit où le soutien de cuisine est offert, aux frais de la MSPO.

## **Transport**

Dans le cadre des services offerts aux clients, la MSPO propose des trajets réguliers au programme de jour lorsque les clients ne peuvent pas accéder au transport indépendamment; et peut intégrer le transport dans une visite hebdomadaire de soutien à domicile lorsque les clients ont besoin de faire des courses et des sorties dans le cadre de leur plan de soins. Les bénévoles doivent faire l'objet d'un contrôle de conduite qui comprend la vérification du secteur vulnérable de la police, des références, la vérification du dossier du conducteur non certifié et une preuve d'assurance et de permis. Les bénévoles sont responsables de signaler à leur coordinatrice tout changement de date de renouvellement ainsi que tout changement d'informations relatives au permis ou à l'assurance.

## Annexe 1 Respect de la vie Privée et Confidentialité

		<h1>VIE PRIVEE ET CONFIDENTIALITE</h1>	
Numéro de la politique :	P2.C.8		
Chemin du fichier:	S:\Admin\PoliciesAndProcedures\2. Administration\2.C Human Resource Administration		
Exécuté par:	Tout le personnel, les bénévoles, les étudiants et les sous-traitants du HCO		
Approuvé par:	Comité de gouvernance du Conseil d'administration		
Date de la 1ère approbation:	1- avril -14		
Date(s) de revision:	14-mai-20	30- Août -22	

### OBJET :

La politique de Hospice Care Ottawa (HCO) en matière de protection de la vie privée et de confidentialité a pour but d'informer ses employés et ses bénévoles de la façon dont ils doivent se comporter à l'égard des renseignements d'autrui. Cette politique s'adresse à tous les employés et bénévoles de HCO, ainsi qu'à toute personne fournissant des services à HCO. Tous les employés et bénévoles du HCO doivent respecter les critères énoncés ci-dessous afin de garantir la protection des informations personnelles et doivent signer la déclaration de protection de la vie privée et de la confidentialité (voir ci-dessous) comme condition d'emploi ou de bénévolat. Ils sont considérés comme les dépositaires des informations de santé des personnes.

### POLITIQUE :

Hospice Care Ottawa s'engage à mener ses activités dans le respect de l'éthique. Il fournit des services et des soins fondés sur des valeurs éthiques, notamment le respect de la vie privée et de la confidentialité. Pour ce faire, il crée un milieu de travail fondé sur la confiance, la collaboration, le respect, la responsabilité et l'intégrité dans tous les domaines d'activité de HCO. Hospice Care Ottawa maintient une stricte tolérance zéro à l'égard de toute violation de la vie privée et/ou de la confidentialité des renseignements personnels d'autrui. Il se conforme à la législation, aux normes, aux pratiques exemplaires et aux lignes directrices pertinentes. Toutes les personnes qui font des affaires ou qui travaillent en partenariat avec le HCO et qui peuvent avoir accès à des renseignements confidentiels (y compris, mais sans s'y limiter, les employés, les bénévoles et les personnes qui fournissent des services au HCO) doivent signer la Déclaration sur la protection de la vie privée et la confidentialité du HCO avant de commencer à travailler ou à travailler en partenariat avec le Hospice Care Ottawa. La violation de la confidentialité ou de la sécurité des données peut entraîner des mesures disciplinaires pouvant

aller jusqu'à la cessation de l'emploi, du placement des bénévoles ou du contrat de services, conformément à la législation applicable en matière de protection de la vie privée.

La violation de la confidentialité ou de la sécurité des données peut entraîner des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'à la cessation de l'emploi, du placement bénévole ou du contrat de services, conformément à la législation applicable en matière de protection de la vie privée et aux politiques et procédures de HCO.

## **CONTEXTE :**

### **Critères :**

Les informations personnelles sur la santé peuvent être partagées entre les membres de l'équipe soignante afin de faciliter la continuité et l'efficacité des soins (Personal Information Protection Act (PHIPA), 2004).

- L'équipe de soins de santé se compose de tous ceux qui participent aux soins de la personne, qu'ils travaillent ou non pour la même organisation. Au HCO, cette équipe est appelée "cercle de soins".

- Les informations personnelles sur la santé doivent rester confidentielles et sécurisées.

- Les informations personnelles sur la santé sont les suivantes

o La santé physique ou mentale, y compris les antécédents familiaux ;

o Les soins précédemment prodigués (y compris l'identification des personnes qui ont prodigué les soins) ;

o les paiements ou l'éligibilité aux soins de santé

o le don d'organes et de tissus

o le numéro de santé d'un client ; et

o le nom du mandataire spécial du client.

- Selon la LPRPS, les hospices communautaires sont considérés comme des dépositaires de renseignements sur la santé (DRS), c'est-à-dire des organismes qui fournissent des soins dans le cadre du continuum des soins de santé. Les employés et les bénévoles qui reçoivent des informations sur les soins de santé sont des agents des HIC et doivent se conformer à l'ensemble de la législation.

- Tous les employés et bénévoles doivent recevoir une formation sur la protection de la vie privée et la confidentialité et accepter de signer un accord de confidentialité avec le centre de soins palliatifs.

- Les renseignements personnels sur la santé ne doivent être recueillis que pour répondre aux besoins de la personne concernée en matière de soins et doivent être utilisés en conséquence.

- Tous les clients, employés et bénévoles ont le droit de recevoir une copie de leurs renseignements personnels sur la santé et doivent consentir expressément à la collecte, à l'utilisation et à la divulgation de leurs renseignements sur la santé.

- Le HCO respecte les Lignes directrices sur la protection de la vie privée dans le secteur de la santé de l'Ontario pour les dossiers électroniques de l'Ontario.

- L'Hospice s'efforce d'avoir accès à des services d'assistance lorsqu'il existe un obstacle à la communication (tel qu'identifié par le résident ou l'employé professionnel) afin de fournir des informations qui sont comprises par le client et ses proches.

## **LES PROCÉDURES/LIGNES DIRECTRICES :**

Les lignes directrices suivantes ont pour but d'aider les employés et les bénévoles du HCO à adhérer à la protection des informations personnelles et à s'y conformer.

### **Lignes directrices**

#### **1. Renseignements sur les employés, les bénévoles et les donateurs**

- Hospice Care Ottawa considère que tous les renseignements sur les employés, les bénévoles et les donateurs sont confidentiels et respecte le droit à la vie privée des employés. Les renseignements sur les employés sont conservés dans des dossiers sécurisés.
- Sur demande préalable au directeur général, les employés, les bénévoles et les donateurs peuvent accéder à leur dossier pour le consulter en cas de besoin.

#### **2. Informations sur les clients**

Il est du devoir de tous les employés et bénévoles de l'Hospice de préserver la confidentialité des informations appartenant à HCO ou à ses clients ou s'y rapportant.

La confidentialité et le droit à la protection des renseignements personnels sont respectés dans toutes les formes de communication (verbale, écrite, électronique) à Hospice Care Ottawa. Les employés et les bénévoles doivent assurer la confidentialité en tout temps :

- a) Éviter d'utiliser le nom d'un client, d'un résident, d'un patient, d'un invité, d'une famille ou d'un participant à un programme, sauf lorsque cela est pertinent dans le cadre d'une discussion sur un cas ;
- b) En évitant de discuter de cas ou d'autres communications confidentielles dans des espaces communs ;
- c) S'entraider pour éviter les violations potentielles et réelles de la confidentialité ;
- d) Ne jamais discuter des patients, des clients, des familles ou des participants aux programmes en dehors de l'organisation, y compris du fait qu'une personne est un patient, un client, un membre de la famille ou un participant aux programmes. Éviter toute description de l'état, de l'âge, du diagnostic ou de la composition de la famille d'un client, même en taisant son nom, qui pourrait lier le client aux services du HCO ; et
- e) Tous les employés et bénévoles sont tenus de signer une déclaration de protection de la vie privée et de confidentialité lors de leur embauche (voir ci-dessous).

#### **3. Utilisation des médias sociaux**

La politique de protection de la vie privée et de la confidentialité s'applique à toutes les plateformes de médias sociaux, y compris, mais sans s'y limiter : Facebook, YouTube, Twitter, Google+, LinkedIn et Instagram, ainsi que les sites funéraires, que les messages soient publiés sur des pages web largement accessibles au public (par exemple, sur un blog ou sur Twitter) ou sur des pages web uniquement accessibles à un nombre limité d'invités (par exemple, sur une page Facebook réservée aux amis). Il s'agit de toutes les formes d'affichage, y compris, mais sans s'y limiter, les articles, les œuvres d'art, les photographies, les vidéos, la conception graphique, les pages de condoléances, les blogs et autres formes de médias interactifs.

- L'utilisation des médias sociaux par les employés et les bénévoles du HCO doit être conforme à l'ensemble de ses politiques et procédures, aux directives des ordres professionnels et à la législation applicable, notamment en ce qui concerne la protection de la vie privée, le code de conduite, les conflits d'intérêts, le harcèlement et la discrimination sur le lieu de travail.

- Le respect de toutes les lois sur les droits d'auteur et/ou les droits de propriété intellectuelle doit être maintenu lors de la publication sur un site de médias sociaux.

- Le contenu calomnieux, diffamatoire ou autrement illégal ne doit pas être publié sur les sites de médias sociaux.
- La politique de Soins palliatifs Ottawa, Politique sur les médias sociaux et les communications externes 05-03, est disponible sur le lecteur partagé.
- Toute préoccupation ou question découlant de l'utilisation des médias sociaux qui n'est pas abordée dans la politique relative aux médias sociaux relève de la responsabilité du directeur général du HCO et/ou de son conseil d'administration.
- Voir l'International Nurse Regulator Collaborative, Social Media Use : Common Expectations for Nurses (2016). Il identifie les questions suivantes à prendre en compte : avantages et risques, image professionnelle, confidentialité, vie privée, limites, attentes, intégrité, politiques des employés, responsabilité.

**Lignes directrices supplémentaires :**

- Hospice Care Ottawa n'appuie aucun produit, entreprise, cause ou affiliation politique.
- Faire preuve de discernement. Veillez à ne rien publier qui puisse nuire à votre propre réputation professionnelle ou à la réputation et aux activités de HCO. L'utilisation des technologies des médias sociaux ne doit pas nuire au HCO. Les messages doivent être respectueux du public cible visé. Examiner et comprendre la politique de confidentialité et de protection de la vie privée du HCO et s'y conformer lorsqu'il s'agit de décider de publier des informations. Examinez, comprenez et respectez également toutes les normes des organisations professionnelles ou d'accréditation relatives à la vie privée, à la confidentialité et à la communication sur les médias sociaux. Si vous avez des questions sur les limites imposées, demandez des éclaircissements à votre responsable AVANT de publier.
- Si les employés, les bénévoles et les membres du conseil d'administration du HCO s'identifient comme membres de l'équipe du HCO lorsqu'ils publient des informations sur Internet, ils doivent se représenter et représenter le HCO de manière professionnelle, projeter une image positive et respecter toutes les politiques qui régissent la fourniture d'informations.
- Ne divulguez pas d'informations du HCO qui ne sont pas généralement accessibles au public. Les employés et les bénévoles qui ont des doutes sur le caractère confidentiel d'une information ne la publient pas avant d'avoir consulté le responsable concerné.
- Respectez les prestataires de services, les agences gouvernementales, les donateurs, les fournisseurs et toute autre organisation ayant des relations avec HCO. Les opinions tranchées sont plus susceptibles d'entrer en conflit avec les intérêts du HCO que les opinions plus réservées. Les opinions négatives ou critiques peuvent être très risquées lorsqu'elles sont publiées par quelqu'un qui s'identifie au HCO ou qui peut facilement être identifié comme associé au HCO.
- En cas de doute sur l'opportunité de publier quelque chose, demandez au directeur exécutif ou, pour les membres du conseil d'administration, au président du conseil d'administration.
- Veillez à ce que le temps que vous consacrez aux blogs et aux réseaux en ligne n'interfère pas avec vos responsabilités professionnelles. Les employés et les bénévoles qui participent à des sites de médias sociaux doivent respecter les règles de conduite énoncées dans le manuel de l'employé ou du bénévole du HCO.
- Si vous tenez un blog ou un autre site web qui comprend un contenu substantiel lié aux services fournis par HCO, par exemple les soins palliatifs, utilisez une forme de clause de non-responsabilité indiquant que les opinions exprimées sont celles de l'auteur seul et ne doivent

pas être attribuées à une organisation avec laquelle l'auteur peut être associé.

## **LÉGISLATION ET NORMES**

### **Législation :**

- Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé (Ontario, 2022)
- Loi sur la protection des renseignements relatifs à la qualité des soins (Ontario, 2004)

### **Normes :**

- Confidentialité et protection de la vie privée - Renseignements personnels sur la santé (CNO, 2021) - norme
  - o Confidentialité et protection de la vie privée - CNO -vidéo, études de cas
- Hospice Palliative Care Ontario - Publications
  - o Community Residential Standards - Standard statement A4.1 - Community Residential Hospices have an ethical and legal responsibility to maintain the confidentiality and privacy of health information of any persons in their care.
  - o Manuel de formation des bénévoles, 2017 - Ce manuel est divisé en 15 modules de longueur variable qui couvrent les 30 heures de formation requises pour les bénévoles en soins palliatifs de l'Ontario. Pour les membres organisationnels du HPCO seulement. Document PDF.

### **RÉFÉRENCES :**

- Loi sur la protection des renseignements personnels sur la santé (2022)
- Loi sur la protection des renseignements personnels et les documents électroniques
- Loi sur la protection des informations relatives à la qualité des soins (2021)

## DÉCLARATION SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET LA CONFIDENTIALITÉ

Hospice Care Ottawa (HCO) cherche à protéger la vie privée et la confidentialité des renseignements personnels de chaque employé, bénévole, client et donateur. Je reconnais et comprends que je peux, ou que je vais, avoir accès à des renseignements confidentiels concernant des employés, des bénévoles, des clients, des donateurs et d'autres affiliés (non-employés de HCO).

Il est de ma responsabilité de protéger toutes les informations confidentielles et de veiller à ce qu'elles soient utilisées de manière appropriée. Par conséquent, sauf si la loi l'exige et à l'exclusion des informations qui peuvent être divulguées en vertu de la législation fédérale ou des politiques et procédures de HCO, je m'engage à ne pas.. :

- Accéder à des données qui ne sont pas liées à mes fonctions au HCO ;
- divulguer à toute autre personne qui n'a pas un "besoin professionnel de savoir" ou permettre à toute autre personne d'accéder à toute information liée au HCO qui est exclusive ou confidentielle. La divulgation d'informations comprend, sans s'y limiter, les discussions verbales, les transmissions par fax, les messages électroniques, les communications par messagerie vocale, les documents écrits et les plateformes de communication des médias sociaux (par exemple, Facebook, YouTube, Twitter, Google+, LinkedIn, Instagram, blogs, courriels, textes) ;
- Retirer ou permettre que soit retiré tout matériel contenant des informations confidentielles des locaux du HCO, des lieux de prestation de services, y compris les domiciles des clients, ou de tout autre lieu de prestation de programmes, sauf dans le cadre d'activités autorisées ;
- accéder à mes propres dossiers, sauf autorisation préalable de mon superviseur ; et
- partager mon identifiant, mon code d'accès ou tout autre code d'accès à un ordinateur ou à un téléphone.

À la demande du HCO, je retournerai et renoncerai à l'accès à toute copie (originale et/ou duplicata) de tout document contenant des informations confidentielles. Je comprends qu'il m'incombe de lire, de comprendre et de respecter toutes les politiques relatives aux informations confidentielles.

Je comprends que le HCO et ses employés, bénévoles, clients, donateurs et affiliés peuvent subir un préjudice irréparable du fait de la divulgation d'informations confidentielles. Dans ce cas, le HCO peut chercher des solutions juridiques, y compris des poursuites, si une telle divulgation se produit. En outre, je comprends que les violations de la confidentialité ou de la sécurité des données peuvent donner lieu à des mesures disciplinaires, pouvant aller jusqu'à la cessation de mon emploi ou de mon volontariat, conformément à la législation applicable en matière de protection de la vie privée et aux politiques et procédures du HCO.

En signant cette déclaration, je reconnais avoir reçu et lu un exemplaire de la politique du HCO en matière de protection de la vie privée et de confidentialité. Je comprends qu'une violation perçue doit être reconnue et déclarée dès que possible.

---

Signature de l'employé / du bénévole

Date

---


Nom de l'employé / du bénévole (en caractères d'imprimerie)

---

Signature du témoin

Date

## Appendix 2 – Normes d'Accessibilité pour le service au public

		<h1>NORMES D'ACCESSIBILITÉ POUR LES SERVICES AU PUBLIC</h1>	
Numéro de la politique :	P2.C.7		
Chemin du fichier:	S:\Admin\PoliciesAndProcedures\2. Administration\2.C Human Resource Administration		
Exécuté par:	Tous les employés et bénévoles		
Approuvé par:	L'équipe de direction		
Date de la 1ère approbation:	16-jan-15		
Date(s) de revision:	8-sep-22		

### OBJET :

La politique, les pratiques et les procédures suivantes ont été établies afin d'engager l'Hospice dans la voie de l'excellence tout en améliorant la qualité de vie des personnes desservies dans un environnement sans obstacle. Cette politique régit la prestation des services de Hospice Care Ottawa conformément à la Loi de 2005 sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario et au Règlement 429/07 " Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle ".

### POLITIQUE :

Hospice Care Ottawa mettra en œuvre, actualisera et utilisera toutes les ressources raisonnables pour s'assurer que ses politiques, pratiques et procédures sont conformes aux principes suivants :

- Égalité des chances : Les personnes handicapées auront la possibilité d'accéder à nos services et de s'y engager au même titre que les autres.
- Intégration : Les biens et services fournis aux personnes handicapées et aux autres seront intégrés, à moins qu'une autre approche ne soit nécessaire. Cette action peut être proposée sur une base temporaire ou permanente.
- Dignité et indépendance : Les programmes et services seront fournis d'une manière qui respecte la dignité et l'indépendance des personnes handicapées. Toutes les personnes seront aidées avec l'autorisation de chacune d'entre elles.

### CONTEXTE :

En ce qui concerne sa mission et ses valeurs, Hospice Care Ottawa veille à ce que ses politiques et procédures soient conformes aux principes énoncés dans les Normes d'accessibilité pour les services à la clientèle. Nos programmes et services seront fournis d'une manière qui respecte toutes les personnes de façon égale.

### LES PROCÉDURES/LIGNES DIRECTRICES :

#### Communication

Nous encourageons les personnes handicapées à communiquer avec Hospice Care Ottawa pour discuter de la façon dont nous pouvons tenir compte de leur handicap dans la prestation des programmes et des services. Nous pouvons communiquer par écrit, par courrier électronique, par téléphone ou en personne. Notre personnel et nos bénévoles peuvent communiquer et interagir avec des personnes ayant divers types de déficiences.

### **Dispositifs d'assistance**

Nous nous engageons à servir les personnes handicapées qui utilisent des dispositifs d'assistance pour accéder à nos programmes et services. Le personnel et les bénévoles connaissent les différents dispositifs d'assistance et savent comment répondre aux besoins individuels lorsqu'ils utilisent un dispositif d'assistance.

### **Animaux d'assistance**

Certaines personnes sont reconnues comme ayant des handicaps qui sont pris en charge par un animal d'assistance. Ces personnes et leur animal d'assistance sont les bienvenus à Hospice Care Ottawa. La personne et l'animal d'assistance sont acceptés dans tous les secteurs de l'hospice où il n'y a pas de limites pour les animaux. Un animal d'assistance ne peut pas se trouver dans la salle de préparation des aliments commerciaux. Nous veillons à ce que les bénévoles et le personnel soient formés pour apporter le soutien nécessaire à la personne et à l'animal d'assistance.

### **Personnes de confiance**

Nous reconnaissons que certaines personnes handicapées ont besoin d'une personne de confiance pour les aider à accéder à nos programmes et services. Cette personne de soutien sera également autorisée à entrer dans nos locaux et aura accès à la personne handicapée en tout temps. Les personnes de soutien devront comprendre et accepter les politiques de confidentialité de Soins palliatifs Ottawa.

### **Avis de perturbation**

Hospice Care Ottawa avisera le public de toute interruption prévue ou imprévue des services et des programmes, dès que l'information sera disponible. Dans la mesure du possible, la raison de l'interruption et la durée prévue de l'interruption seront communiquées. La notification sera affichée sur les portes d'entrée et de sortie principales. Dans la mesure du possible, un avis sera ajouté au site web. Les personnes devant participer à des programmes ou recevoir des services seront prévenues par téléphone.

### **Formation du personnel et des bénévoles**

La formation du personnel et des bénévoles qui servent et assistent directement les personnes handicapées sera assurée de manière continue. Les nouveaux employés et bénévoles recevront une formation sur les normes d'accessibilité pour le service à la clientèle dans le cadre de leur orientation. Dans le cadre de cette orientation, le personnel et les bénévoles apprendront à communiquer et à interagir avec les personnes ayant divers types de handicaps, y compris celles qui utilisent des appareils fonctionnels, des animaux d'assistance ou des personnes de soutien. Hospice Care Ottawa tiendra un registre de cette formation.

Cette politique a été mise en œuvre afin de servir les personnes handicapées de la même façon que toutes les autres. Les commentaires sur nos programmes et services sont les bienvenus. La vie privée sera respectée et les commentaires seront suivis d'une action ou d'un commentaire éventuel.

Veillez faire parvenir vos commentaires par écrit à Lisa Sullivan, directrice générale de Hospice

Care Ottawa, 114, avenue Cameron, Ottawa (Ontario) K1S 0X1, ou sur notre site Web [www.hospicecareottawa.ca](http://www.hospicecareottawa.ca), sous l'onglet Contactez-nous. Si vous préférez téléphoner, vous pouvez joindre Lisa Sullivan au 613-260-2906, poste 227. Les commentaires négatifs ou nécessitant une action seront examinés dans un délai raisonnable et une réponse sera envoyée après examen du commentaire ou du retour d'information.

**RETOUR D'INFORMATION:**


Cette politique a été mise en œuvre pour servir les personnes handicapées sur un pied d'égalité avec les autres. Les commentaires sur nos programmes et services sont les bienvenus. La vie privée sera respectée et les commentaires seront suivis d'une action ou d'un commentaire éventuel.

Veillez faire parvenir vos commentaires par écrit à Lisa Sullivan, directrice générale de Hospice Care Ottawa, 114, avenue Cameron, Ottawa (Ontario) K1S 0X1, ou sur notre site Web [www.hospicecareottawa.ca](http://www.hospicecareottawa.ca), sous l'onglet Contactez-nous. Si vous préférez téléphoner, vous pouvez joindre Lisa Sullivan au 613-260-2906, poste 227. Les commentaires négatifs ou nécessitant une action seront examinés dans un délai raisonnable et une réponse sera envoyée après examen du commentaire ou du retour d'information.

**RÉFÉRENCES :**

[www.AccessON.ca/compliance](http://www.AccessON.ca/compliance)

## Appendix 3- Politique De Lutte Contre La Violence, Le Harcèlement Et Politique Sur Le Harcèlement Sexuel

		<b>POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LA VIOLENCE, LE HARCÈLEMENT ET</b>	
<b>POLITIQUE SUR LE HARCÈLEMENT SEXUEL</b>			
Numéro de la politique :	P2.C.3		
Chemin du fichier:	<a href="#">Click here to describe the purpose of the policy.</a>		
Exécuté par :	Tout le personnel		
Approuvé par:	Équipe de direction		
Approuvé le:	28 septembre 2016		
Révisé le :	Click to enter the date the policy was first approved.		

### OBJECTIF:

La Maison des soins palliatifs d'Ottawa s'engage à créer et à préserver pour ses employés et ses bénévoles un milieu de travail sûr, productif et sain, fondé sur le respect mutuel. Dans la poursuite de cet objectif, la Maison des soins palliatifs d'Ottawa ne tolère pas les actes de violence, de harcèlement ou d'intimidation commis contre ou par tout employé de la Maison des soins palliatifs d'Ottawa. Notre politique de lutte contre la violence, le harcèlement et le harcèlement sexuel en milieu de travail n'a pas pour but de mettre fin à la liberté d'expression ou d'interférer avec les interactions quotidiennes. Cependant, ce qu'une personne trouve inoffensif, d'autres peuvent ne pas le trouver. En général, le harcèlement peut être facilement distingué d'une socialisation normale et mutuellement acceptable. Il est important de se rappeler que c'est la perception du récepteur qui détermine si le message potentiellement offensant est acceptable ou non, qu'il s'agisse d'un message oral, gestuel, pictural ou de toute autre forme de communication qui peut être jugée répréhensible ou importune.

### POLITIQUE:

La Maison des soins palliatifs d'Ottawa s'engage à offrir un milieu de travail sûr et sain, exempt de violence, de menaces de violence, de discrimination, de harcèlement, de harcèlement sexuel, d'intimidation et de toute autre inconduite. De même, les armes sont strictement interdites dans les locaux de l'entreprise ; les contrevenants feront l'objet de mesures

disciplinaires, et l'incident sera signalé à la police.

Le fait de déposer sciemment une fausse plainte de violence ou de harcèlement ou de fournir de faux renseignements au sujet d'une plainte constitue également une violation de la Politique de lutte contre la violence, le harcèlement et le harcèlement sexuel au travail de la Maison des soins palliatifs d'Ottawa. Les personnes qui enfreignent cette politique sont sujettes à des mesures disciplinaires et correctives, pouvant aller jusqu'au licenciement.

Cette politique interdit les représailles contre les personnes agissant de bonne foi qui signalent des incidents de violence sur le lieu de travail ou qui agissent en tant que témoins. La direction prendra toutes les mesures raisonnables et pratiques pour prévenir les représailles, les menaces de représailles ou toute autre violence. Les représailles sont définies comme tout acte de représailles, direct ou indirect.

La Maison des soins palliatifs d'Ottawa veillera à ce que tous les employés et bénévoles reçoivent une formation et une éducation sur la violence et le harcèlement et qu'ils connaissent clairement leurs rôles et responsabilités, ainsi que la présente politique, le programme correspondant et toutes les procédures en milieu de travail. En outre, un exemplaire de la présente politique sera mis à la disposition de tous les employés.

La Maison des soins palliatifs d'Ottawa, en consultation avec le comité mixte de santé et de sécurité OU représentant de la santé et de la sécurité, élaborera un programme écrit pour mettre en œuvre cette politique.

Comme l'exige la Loi sur la santé et la sécurité au travail, la Maison des soins palliatifs d'Ottawa examineront la présente politique chaque année et l'afficheront dans un endroit bien en vue du lieu de travail.

### **Application**

Cette politique s'applique à toutes les personnes travaillant pour l'organisation, y compris les employés de première ligne, les employés temporaires, les fournisseurs de services contractuels, les entrepreneurs, tout le personnel de supervision, les gestionnaires, les dirigeants, les bénévoles et les directeurs. L'organisme ne tolérera pas la violence ou le harcèlement, qu'ils soient le fait de collègues, de gestionnaires, de bénévoles, de dirigeants, d'administrateurs ou de fournisseurs de services contractuels de l'organisme. La Maison des soins palliatifs d'Ottawa ne tolérera aucune forme de harcèlement ou de discrimination à l'égard des candidats et des employés pour tout motif énuméré dans les définitions de la violence et du harcèlement, que ce soit pendant le processus d'embauche ou pendant l'emploi. Cet engagement s'applique à des domaines tels que la formation, l'évaluation du rendement, les promotions, les mutations, les mises à pied, la rémunération et toutes les autres pratiques d'emploi et conditions de travail. Tous les employés et bénévoles de la Maison des soins palliatifs d'Ottawa sont personnellement responsables de l'application de cette politique et doivent faire tout leur possible pour prévenir la discrimination ou les comportements de harcèlement et intervenir immédiatement s'ils observent un problème ou si un problème leur est signalé. Aux fins de la présente politique, le harcèlement et l'intimidation peuvent se

produire : • Sur le lieu de travail ; • Lors de fonctions sociales liées à l'emploi ou au bénévolat ; • Dans le cadre de missions professionnelles en dehors du lieu de travail ; • Lors de déplacements liés au travail ; • Au téléphone et sur les médias sociaux si la conversation est liée au travail ; ou • N'importe où ailleurs, si la personne s'y trouve en raison de responsabilités ou d'une relation liées au travail.

### **Formation**

Les employés et les bénévoles recevront une formation et devront obtenir une certification conformément à la législation provinciale sur la violence et le harcèlement au travail (projets de loi 168 et 132 de l'Ontario).

## **PROCÉDURES/LIGNES DIRECTRICES:**

### **Évaluation du risque de violence**

La Maison des soins palliatifs d'Ottawa procédera à une évaluation des risques dans l'environnement de travail afin de cerner les problèmes liés à la violence potentielle qui pourraient affecter les activités, et mettra en place des mesures pour contrôler les risques identifiés pour la sécurité des employés. Cette information sera fournie au comité mixte de santé et de sécurité ou au représentant de la sécurité.

L'évaluation des risques peut inclure l'examen des dossiers et des rapports : par exemple, les rapports de sécurité, les rapports d'incidents des employés, les enquêtes sur la perception du personnel, les rapports d'inspection de la santé et de la sécurité, les dossiers de premiers soins ou d'autres dossiers connexes. Les domaines spécifiques qui peuvent contribuer au risque de violence peuvent inclure, sans s'y limiter, le contact avec le public, l'échange d'argent, la réception de portes, et le travail seul ou de nuit. La recherche peut également inclure un examen de lieux de travail similaires en ce qui a trait à leur historique de violence.

La Maison des soins palliatifs d'Ottawa communiquera les renseignements relatifs à une personne ayant des antécédents de violence lorsque :

- Les travailleurs peuvent raisonnablement s'attendre à entrer en contact avec la personne dans l'exercice de leurs fonctions ; et
- Il existe un risque potentiel de violence au travail à la suite d'interactions avec la personne ayant des antécédents de violence.

L'entreprise ne divulguera que les renseignements personnels jugés raisonnablement nécessaires pour protéger le travailleur contre un préjudice physique.

### **Signalement des actes de violence ou d'intimidation**

Si vous êtes directement touché ou témoin d'un acte de violence sur le lieu de travail, il est impératif, pour la sécurité de tous les employés de la Maison des soins palliatifs d'Ottawa, que l'incident soit signalé sans délai. Toute violence ou situation potentiellement violente doit être signalée immédiatement à la direction ou au service des ressources humaines.

### **Enquête sur les rapports de violence ou d'intimidation**

### L'entreprise doit:

- Enquêter sur tous les actes et incidents de violence signalés, et consulter d'autres parties (par exemple, un conseiller juridique, des consultants en matière de santé et de sécurité, les CMSS, une personne en charge de fournir de l'aide aux employés, un bureau des droits de l'homme, les services de police locaux).
- Prendre toutes mesures raisonnables pour éliminer ou atténuer les risques identifiés par l'incident.
- Documenter l'incident, l'enquête et les mesures correctives.
- Soumettre un rapport sur l'incident au ministère du Travail lorsqu'un employé subit une blessure avec arrêt de travail en raison de la violence sur le lieu de travail.
- Revoir cette politique et l'évaluation des risques chaque année, ou en cas de modification des responsabilités professionnelles ou des environnements, et réviser l'évaluation si nécessaire.
- Examiner chaque année, conjointement à l'évaluation des risques, l'efficacité des mesures prises pour réduire au minimum ou éliminer la violence au travail et apporter des améliorations aux procédures, le cas échéant.

### Les représentants du comité mixte sur la santé et la sécurité au travail devront:

- Examiner les résultats de l'évaluation des risques de violence au travail et fournir des recommandations à la direction pour réduire ou éliminer le risque de violence.
- Examiner tous les rapports transmis au CMSS concernant la violence sur le lieu de travail et d'autres rapports d'incidents, le cas échéant, relatifs à des incidents de violence sur le lieu de travail qui entraînent des blessures ou des menaces de blessures, des dommages matériels ou l'intervention de la police.
- Participer à l'enquête sur les blessures graves (par exemple, les incidents qui mettent la vie en danger ou qui entraînent une perte de sang importante ou une fracture de la jambe ou du bras).
- Recommander des mesures correctives pour l'amélioration de la santé et de la sécurité des travailleurs. • Répondre aux préoccupations des employés concernant la violence au travail et les communiquer à la direction. En outre, les CMSS peuvent participer à l'enquête sur les incidents signalés qui entraînent des dommages corporels ou qui sont susceptibles d'en entraîner.

### **Signalement d'une discrimination ou un harcèlement**

#### Procédure informelle

Si vous pensez avoir été harcelé personnellement, vous pouvez :

- Confronter le harceleur personnellement ou par écrit en lui signalant le comportement importun et en lui demandant d'y mettre fin ; ou
- Discuter de la situation avec le superviseur du harceleur, votre superviseur ou tout autre superviseur que le vôtre.

Tout employé qui se sent victime de discrimination ou de harcèlement peut et doit, en toute confiance et sans crainte de représailles, signaler personnellement les faits directement à son superviseur ou à son directeur, ou à un autre membre de la direction si la plainte concerne votre superviseur ou votre directeur.

### Procédure formelle

Votre plainte doit inclure: Si vous pensez avoir été victime de harcèlement personnel, vous pouvez déposer une plainte écrite. La Maison des soins palliatifs d'Ottawa dispose d'un formulaire d'incident. Si vous n'avez pas facilement accès au formulaire d'incident, veuillez préparer votre document et noter les inclusions ci-dessous. La plainte écrite doit être remise à Lisa Sullivan - directrice générale OU Lana Hann, Kim Sheldrick - directrice des ressources humaines et des services généraux. Votre plainte doit inclure

- La date et l'heure approximatives de chaque incident que vous souhaitez signaler; • Le nom de la ou des personnes impliquées dans chaque incident ;
- Le nom de la ou des personnes qui ont été témoins de chaque incident; et
- Une description complète de ce qui s'est passé à chaque incident.

### **Enquête sur les rapports de discrimination ou de harcèlement**

Une fois qu'une plainte écrite a été reçue, la Maison des soins palliatifs d'Ottawa mènera une enquête approfondie. Le harcèlement ne doit pas être ignoré, car le silence peut et est souvent interprété comme une acceptation. Les employés ne seront pas rétrogradés, renvoyés, soumis à des mesures disciplinaires, ni privés de promotion, d'avancement ou de possibilités d'emploi parce qu'ils ont rejeté des avances sexuelles ou parce qu'ils ont déposé une plainte alors qu'ils croyaient honnêtement être victimes de harcèlement ou de discrimination.

La Maison des soins palliatifs d'Ottawa veillera à ce que toutes les informations obtenues au cours d'une enquête ne soient pas divulguées, sauf si la divulgation est nécessaire aux fins de l'enquête ou de la prise de mesures correctives, ou si la loi l'exige.

Aux fins de la présente section, les définitions suivantes s'appliquent :

Plaignant – La personne qui a déposé une plainte contre une autre personne qui, selon elle, a commis un acte de violence, de discrimination ou de harcèlement à son encontre.

Défendeur – La personne qu'un autre individu accuse d'avoir commis un acte de violence, de discrimination ou de harcèlement.

### L'enquête devra:

- Informer le défendeur de la plainte ;
- Entendre le plaignant, toute personne impliquée dans l'incident, et tout témoin identifié ; et
- Entendre toute autre personne qui pourrait avoir connaissance des incidents liés à la plainte ou de tout autre incident similaire. Une copie de la plainte, détaillant les allégations du plaignant, est alors fournie au défendeur.
- Le défendeur est invité à répondre par écrit aux allégations du plaignant, et sa réponse sera

portée à la connaissance du plaignant avant que l'enquête ne se poursuive.

- L'entreprise évitera toute divulgation inutile des détails de l'incident faisant l'objet de l'enquête et de l'identité du plaignant et du défendeur.
- Au cours de l'enquête, le plaignant et le défendeur seront interrogés, ainsi que tout témoin éventuel. Les déclarations de toutes les parties concernées seront recueillies et documentées, et une décision sera prise.

- Si nécessaire, l'entreprise peut faire appel à une assistance extérieure ou demander l'intervention d'un conseiller juridique.
- Les employés ne seront pas rétrogradés, licenciés, sanctionnés ou privés de promotion, d'avancement ou de possibilités d'emploi parce qu'ils ont rejeté les avances sexuelles d'un autre employé ou parce qu'ils ont déposé une plainte pour harcèlement alors qu'ils pensaient honnêtement être harcelés.

Politique et procédure:

- Une fois l'enquête terminée, la Maison des soins palliatifs d'Ottawa informera par écrit le plaignant et le défendeur des conclusions de l'enquête et de toute mesure corrective qui a été ou sera prise à la suite de l'enquête.

Si le plaignant décide de ne pas déposer de plainte officielle, la direction pourrait décider qu'une plainte officielle soit nécessaire (sur la base de l'enquête de l'incident) et déposerait ces documents auprès de la personne contre laquelle la plainte est déposée (le défendeur).

S'il est établi qu'il y a eu harcèlement sous quelque forme que ce soit, des mesures disciplinaires appropriées seront prises dès que possible.

### **Demande d'aide immédiate**

Le Code criminel du Canada traite des actes, des menaces et des comportements violents, comme harcèlement criminel. La police doit être contactée immédiatement lorsqu'un acte de violence s'est produit sur le lieu de travail ou lorsqu'une personne sur le lieu de travail est menacée de violence. Si un employé se sent menacé par un collègue, un bénévole, un entrepreneur, un étudiant, un vendeur, un visiteur, un client ou un consommateur, il doit immédiatement composer le « 911 ».

### **Droit de refuser tout travail dangereux**

- Le droit de refuser un travail dangereux est un droit légal pour chaque travailleur et prévu par la Loi sur la santé et la sécurité au travail. La Maison des soins palliatifs d'Ottawa s'engage à assurer un milieu de travail sécuritaire.

- Si vous souhaitez faire valoir ce droit, veuillez vous référer à la politique de refus de travail. Si vous souhaitez exercer ce droit, veuillez vous reporter à la Politique sur le refus de travailler.

### **Circonstances spéciales**

Si un employé ou un bénévole dispose d'une ordonnance judiciaire (par exemple, une ordonnance restrictive ou une ordonnance de non-communication) à l'encontre d'une autre personne, il est encouragé à en informer son superviseur et à fournir une copie de cette ordonnance au service des ressources humaines. Cette mesure sera nécessaire dans les cas où l'employé ou le bénévole a la sensation que l'agresseur pourrait tenter de communiquer avec lui à la Maison des soins palliatifs d'Ottawa, en violation directe de l'ordonnance du tribunal, afin que la Maison des soins palliatifs d'Ottawa puisse prendre toutes les mesures raisonnables

pour protéger l'employé ou le bénévole. Ces renseignements doivent rester confidentiels et être protégés conformément à toutes les lois applicables.

Si un visiteur sur le lieu de travail de la Maison des soins palliatifs d'Ottawa est vu avec une arme (ou est connu pour en posséder une), ou fait une menace verbale ou une agression contre un employé ou une autre personne, les employés témoins doivent immédiatement appeler le 911, les services d'intervention d'urgence, leur superviseur immédiat et le service des ressources humaines.

Tous les dossiers de harcèlement et les enquêtes subséquentes sont considérés comme confidentiels et ne seront divulgués à personne, sauf dans la mesure où la loi l'exige.

Dans les cas où des poursuites pénales sont prévues, la Maison des soins palliatifs d'Ottawa aidera les services de police, les avocats, les compagnies d'assurance et les tribunaux dans toute la mesure du possible.

### **Plaintes frauduleuses ou malveillantes.**

Cette politique de lutte contre la violence, le harcèlement et le harcèlement sexuel ne doit jamais être utilisée pour déposer des plaintes frauduleuses ou malveillantes contre des employés ou des bénévoles. Il est important de réaliser que les allégations infondées ou frivoles de harcèlement personnel peuvent causer des dommages importants tant à la personne accusée qu'à l'entreprise. Si l'entreprise détermine qu'un employé ou un bénévole a sciemment émis de fausses déclarations concernant une allégation de harcèlement personnel, des mesures disciplinaires immédiates seront prises.

### **Mesures disciplinaires**

Si l'entreprise détermine qu'un employé ou un bénévole a été impliqué dans un comportement violent, une conduite inacceptable ou le harcèlement d'un autre employé, des mesures disciplinaires immédiates seront prises. Ces mesures disciplinaires peuvent comprendre des conseils, un avertissement formel ou le licenciement. Politique et procédure:

### **Confidentialité**

La Maison des soins palliatifs d'Ottawa fera tout son possible pour protéger la vie privée des personnes concernées et s'assurer que les plaignants et les défendeurs seront traités de manière équitable et respectueuse. La Maison des soins palliatifs d'Ottawa protégera leur vie privée dans la mesure où cela reste compatible avec l'application de la présente politique et le respect de la loi. Ni le nom de la personne qui signale les faits ni les circonstances qui les entourent ne seront divulgués à qui que ce soit, à moins que cette divulgation ne soit nécessaire à une enquête ou à une mesure disciplinaire. Toute mesure disciplinaire sera déterminée par l'entreprise et sera proportionnelle à la gravité du comportement concerné.

La Maison des soins palliatifs d'Ottawa fournira également une aide appropriée à tout employé victime de violence, de discrimination ou de harcèlement.

### **Gestion et conseil**

Le conseil, l'évaluation des performances, l'affectation des tâches et la mise en œuvre de mesures disciplinaires ne sont pas des formes de harcèlement, et la présente politique ne limite

pas les responsabilités d'un gestionnaire ou d'un superviseur dans ces domaines.

## **CONTEXTE:**

Définitions (un travailleur peut être un employé ou un bénévole) Violence ou intimidation sur le lieu de travail: la violence ou l'intimidation sur le lieu de travail est l'exercice, la déclaration ou le comportement de force physique par une personne à l'encontre d'un travailleur, sur un lieu de travail, qui cause ou pourrait causer un préjudice physique au travailleur, tel que :

- Des actes physiques (par exemple, frapper, bousculer, pousser, donner des coups de pied, agresser sexuellement, lancer un objet sur un travailleur, donner des coups de pied sur un objet sur lequel le travailleur se tient debout, comme une échelle, ou essayer de renverser un travailleur à l'aide d'un véhicule ou d'un équipement, comme un chariot élévateur);
- Toute menace, tout comportement ou toute action qui est interprété comme ayant le potentiel de nuire ou de mettre en danger la sécurité d'autrui, d'entraîner un acte d'agression ou de détruire ou d'endommager des biens; ou
- Un comportement perturbateur qui n'est pas approprié à l'environnement de travail (par exemple, des cris ou des jurons).

Violence domestique: personne qui entretient une relation personnelle avec un travailleur - par exemple un conjoint ou un ex-conjoint, un partenaire intime actuel ou ancien ou un membre de la famille – qui peut porter atteinte physiquement, ou tenter ou menacer de porter atteinte physiquement, à ce travailleur sur le lieu de travail. Dans ces situations, la violence domestique est considérée comme une violence au travail.

Harcèlement personnel: tout comportement non sollicité, importun, irrespectueux ou offensant qui a une connotation sexuelle, sectaire, ethnique ou raciale sous-jacente et peut être caractérisé comme suit:

- Comportement hostile par nature, ou visant à dégrader un individu sur la base de ses caractéristiques personnelles, notamment l'âge, la race, la nationalité, le handicap, la situation familiale, la religion, le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle, l'expression sexuelle, ou tout autre motif protégé par la législation sur les droits de l'homme.
- Sollicitation ou avance sexuelle faite par une personne en position de conférer, d'accorder ou de refuser un avantage ou un avancement à la personne, lorsque la personne qui fait la sollicitation ou l'avance sait ou devrait raisonnablement savoir qu'elle est importune ;
- Des représailles ou une menace de représailles pour le rejet d'une sollicitation ou d'une avance à caractère sexuel lorsque les représailles sont exercées ou menacées par une personne en position de conférer, d'accorder ou de refuser un avantage ou un avancement à la personne. • Remarques, blagues, insinuations, propositions ou railleries importunes concernant le corps, la tenue vestimentaire, le sexe, l'orientation sexuelle ou la religion d'une personne ;
- Remarques suggestives ou offensantes ;
- Se vanter de prouesses sexuelles ; • Blagues ou commentaires offensants de nature sexuelle sur un employé ; • Langage déplaisant lié au sexe ;
- Affichage d'images ou de documents pornographiques ou sexistes ; • Regarder de manière suggestive et persistante ;

- Contact physique tel que toucher, tapoter ou pincer, avec une connotation sexuelle sous-jacente ;
- agression sexuelle ; Politique et procédure:
- Dans la plupart des cas, les victimes de harcèlement sexuel sont des femmes ; toutefois, un comportement dirigé par des employées vers des hommes ou entre personnes du même sexe peut également être considéré comme un harcèlement sexuel ;
- Toute action qui crée un lieu de travail hostile, intimidant ou offensant, ce qui peut inclure des moyens physiques, verbaux, écrits, graphiques ou électroniques ; et
- Toute menace de violence physique qui met en danger la santé et la sécurité de l'employé.

Harcèlement racial/ethnique : tout comportement ou commentaire qui cause une humiliation à un employé ou à un bénévole en raison de son origine raciale ou ethnique, de sa couleur, de son lieu de naissance, de sa citoyenneté ou de son ascendance.

Voici quelques exemples de comportements qui peuvent constituer un harcèlement racial ou ethnique :

- Remarques, blagues ou insinuations malvenues sur l'origine raciale ou ethnique d'une personne ;
- Remarques sur sa couleur, son lieu de naissance, sa citoyenneté ou son ascendance ;
- L'affichage d'images racistes ou désobligeantes ou de tout autre matériel offensant ;
- Gestes insultants ou plaisanteries fondés sur des motifs raciaux ou ethniques qui créent une gêne ou un embarras ; et
- Refus de parler à quelqu'un, de travailler avec lui ou le traiter différemment en raison de son origine ethnique ou raciale. Les définitions suivantes sont tirées de <https://www.ontario.ca/fr/lois/loi/90o01>

La loi sur la santé et la sécurité au travail:

»). Harcèlement au travail –

(a) s'entend du fait pour une personne d'adopter une ligne de conduite caractérisée par des remarques ou des gestes vexatoires contre un travailleur dans un lieu de travail lorsqu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou ces gestes sont importuns;


(b) du harcèlement sexuel au travail. («workplace harassment»)

Harcèlement sexuel au travail –

(a) s'entend du fait pour une personne d'adopter, pour des raisons fondées sur le sexe, l'orientation sexuelle, l'identité sexuelle ou l'expression de l'identité sexuelle, une ligne de conduite caractérisée par des remarques ou des gestes vexatoires contre un travailleur dans un lieu de travail lorsqu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces remarques ou ces gestes sont importuns; Politique et procédure:

(b) s'entend fait pour une personne de faire des sollicitations ou des avances sexuelles alors qu'elle est en mesure d'accorder au travailleur ou de lui refuser un avantage ou une promotion et qu'elle sait ou devrait raisonnablement savoir que ces sollicitations ou ces avances sont importunes. («workplace sexual harassment»).

## Appendix 4- Politique De Santé Et De Sécurité Au Travail

		<h1>POLITIQUE DE SANTÉ ET DE SÉCURITÉ AU TRAVAIL</h1>	
Numéro de la politique :	P3.A.2		
Chemin du fichier:	S:\Admin\PoliciesAndProcedures\3. Quality Assurance\3.A Health and Safety		
Exécuté par :	Tous les employés et bénévoles		
Approuvé par:	L'équipe de direction et le CMSS		
Approuvé le:	8 fév-19		
Révisé le :	8-Sep-22		

L'objectif de cette politique est de souligner la responsabilité de Hospice Care Ottawa (HCO) d'assurer la sécurité de notre lieu de travail et de résumer les étapes nécessaires pour fournir un environnement de travail sûr et sain.

### POLITIQUE :

Hospice Care Ottawa s'engage à assurer un milieu de travail sain et sécuritaire à tous ses employés. En plus de nos employés, toutes les personnes qui franchissent nos portes bénéficieront d'un environnement sûr et sain. Dans le cadre de cet engagement, Hospice Care Ottawa se conformera à toutes les lois provinciales de la province de l'Ontario, telles qu'établies par la Loi sur la santé et la sécurité de l'Ontario. Hospice Care Ottawa élaborera, mettra en œuvre et appliquera des politiques et des procédures qui favorisent et fournissent un environnement de travail plus sain et plus sûr. Hospice Care Ottawa accepte la responsabilité de la santé et de la sécurité de ses employés et de ses bénévoles. Hospice Care Ottawa est responsable en dernier ressort de la santé et de la sécurité des travailleurs et prendra toutes les précautions raisonnables possibles pour protéger ses employés. Hospice Care Ottawa adhère au minimum aux exigences énoncées dans la Loi sur la santé et la sécurité au travail. Cela comprend la sensibilisation à la santé, à la sécurité et au bien-être ; la fourniture d'information, de formation et d'une supervision compétente aux employés concernant des tâches spécifiques ; la participation des employés aux initiatives de santé et de sécurité ; et la surveillance continue des risques liés à la sécurité.

### CONTEXTE :

La loi sur la santé et la sécurité au travail (OHSA) ([www.ontario.ca/laws/statute/90o01](http://www.ontario.ca/laws/statute/90o01)) fournit le cadre juridique et les outils nécessaires pour assurer la santé et la sécurité au travail. Elle définit les droits et les devoirs de toutes les parties sur le lieu de travail. Elle établit des procédures de gestion des risques professionnels et prévoit l'application de la loi lorsque les parties concernées sur le lieu de travail ne parviennent pas à se conformer volontairement à la loi.

La loi est entrée en vigueur en 1979. Les modifications apportées à la loi en 1990 et les années suivantes ont poursuivi l'évolution de la législation sur la santé et la sécurité au travail depuis sa promulgation initiale. La loi indique clairement que les employeurs ont les plus grandes responsabilités en matière de santé et de sécurité sur le lieu de travail. Cependant, tous les acteurs du lieu de travail ont un rôle à

jouer pour garantir le respect des exigences en matière de santé et de sécurité sur le lieu de travail. Tous les acteurs du lieu de travail ont la responsabilité de promouvoir la santé et la sécurité sur le lieu de travail et ont un rôle à jouer pour aider le lieu de travail à se conformer aux exigences légales énoncées dans la loi. Les rôles et responsabilités respectifs de tous les acteurs du lieu de travail sont détaillés dans la loi.

La loi sur la santé et la sécurité au travail confère aux travailleurs trois droits importants :

Le droit d'être informé des risques liés à leur travail et d'obtenir des informations, une supervision et des instructions pour protéger leur santé et leur sécurité sur le lieu de travail.

- Le droit de participer à l'identification et à la résolution des problèmes de santé et de sécurité sur le lieu de travail par l'intermédiaire d'un représentant de la santé et de la sécurité ou d'un travailleur membre d'un comité mixte de santé et de sécurité.

- Le droit de refuser un travail qu'ils estiment dangereux pour leur santé et leur sécurité ou celles de tout autre travailleur sur le lieu de travail.

## **LES PROCÉDURES/LIGNES DIRECTRICES :**

### **COMMUNICATION**

Hospice Care Ottawa encourage une communication ouverte sur les questions de santé et de sécurité. Elle est essentielle pour que l'organisation et le milieu de travail soient productifs et exempts d'accidents.

- Les employés et les bénévoles qui expriment ou signalent un problème de santé et de sécurité ne feront pas l'objet de représailles.

- Les employés sont encouragés à informer leur superviseur ou le directeur exécutif de toute question qu'ils perçoivent comme un risque réel ou potentiel sur le lieu de travail.

- La communication peut être écrite ou orale, et peut être anonyme, si cela est souhaité.

- Les commentaires ou rapports relatifs à la santé et à la sécurité seront examinés par le comité mixte de santé et de sécurité au travail (CMSS). Ce dernier entamera une enquête et prendra des mesures correctives, s'il le juge nécessaire, pour chaque risque signalé et/ou potentiel.

### **COMITÉ MIXTE SUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ AU TRAVAIL (CMSS)**

Étant donné que l'effectif de Hospice Care Ottawa dépasse 20 employés ou plus, un CMSS est nécessaire pour assurer la santé et la sécurité de toutes les personnes présentes sur les lieux. Le comité est composé d'au moins quatre membres. Au moins la moitié des membres du comité de santé et de sécurité n'exercent aucune fonction de gestion ou de direction. Les membres du comité sont choisis par les autres employés. À Hospice Care Ottawa, un membre de l'équipe de la haute direction est le représentant de la direction.

Le représentant de la direction et le représentant des employés choisi par le reste des employés sont les coprésidents du comité. Ils seront certifiés et formés conformément à la Loi sur la santé et la sécurité au travail de l'Ontario. Le temps qu'ils consacreront à la formation sera considéré comme du temps de travail et ils seront rémunérés à leur taux de salaire normal. Hospice Care Ottawa est responsable des coûts encourus par le programme de formation. Si l'un des coprésidents ou les deux quittent Hospice Care Ottawa, ils seront remplacés et leur(s) remplaçant(s) sera(ont) formé(s) dès qu'il sera raisonnablement possible de le faire.

### **Pouvoirs du comité**

- Identifier les situations qui peuvent représenter un danger ou un risque pour les employés ;

- Formuler des recommandations à Hospice Care Ottawa sur les moyens d'améliorer la sécurité des employés sur le lieu de travail ;

- Formuler des recommandations concernant l'établissement, le maintien et la surveillance de toute mesure, procédure ou programme de santé et de sécurité à l'intention d'Hospice Care Ottawa ;
- Demander et recevoir de l'information de l'Hospice Care Ottawa sur les sujets suivants
  - o l'identification des risques potentiels ou actuels liés aux matériaux, aux processus, à l'équipement et à la sécurité ;
  - o des exemples de pratiques de travail sécuritaires et de mesures de santé et de sécurité.
  - o des exemples de pratiques de travail sécuritaires et de normes de santé et de sécurité dans des industries ou des entreprises similaires connues d'Hospice Care Ottawa.
- Être informé par les Soins palliatifs d'Ottawa de tout test concernant la santé et la sécurité sur le lieu de travail (pouvant être lié à la machinerie, à l'équipement, à un agent chimique ou physique, à un matériau ou à un élément biologique, etc ;)
- Être présent et être consulté au sujet de tout test effectué sur le lieu de travail, le cas échéant.

### **Pouvoirs des coprésidents**

Si le comité ne parvient pas à un consensus, le ou les coprésidents ont le pouvoir de présenter des recommandations écrites aux Soins palliatifs Ottawa. Une réponse sera donnée à ces recommandations dans les 21 jours suivant leur réception. La réponse comprendra le moment où la recommandation sera mise en œuvre lorsque Hospice Care Ottawa est d'accord avec la recommandation et les raisons pour lesquelles la recommandation n'est pas d'accord ou n'est pas acceptée.

### **Réunions du comité**

Le CMSS se réunira au moins tous les trois mois. Chaque réunion du comité fera l'objet d'un procès-verbal qui sera conservé en cas d'inspection ou d'examen.

Les membres du comité ont droit à au moins une heure pour assister aux réunions trimestrielles, ainsi qu'à du temps rémunéré pour effectuer tout travail avant ou après la réunion. Les membres du comité ne sont pas censés effectuer ce travail sur leur temps libre et sont considérés comme travaillant lorsqu'ils accomplissent des tâches liées à la santé et à la sécurité.

### **Inspections**

L'un des membres du comité devra effectuer des inspections mensuelles en matière de santé et de sécurité. Le comité est tenu d'établir un calendrier pour la réalisation de ces inspections. Dans la mesure du possible, c'est le coprésident accrédité qui devrait effectuer l'inspection, mais le coprésident n'est pas tenu d'effectuer toutes les inspections. Hospice Care Ottawa veillera à ce que le membre qui effectue l'inspection ait suffisamment de temps pour le faire. Ces inspections seront conservées dans les dossiers. Si le membre a besoin de renseignements ou d'aide pour effectuer l'inspection, on le lui fournira.

### **Affichage du nom des membres du comité**

Hospice Care Ottawa affichera le nom des membres du comité, ainsi que leur département de travail, dans un endroit accessible afin que tous les employés sachent qui fait partie du comité.

### **Responsabilités**

- Haute direction et Comité mixte de la santé et de la sécurité au travail
  - o La haute direction est chargée de fournir une stratégie efficace pour gérer les problèmes de santé et de sécurité au travail des Soins palliatifs d'Ottawa.
  - o Ils doivent s'assurer que les ressources sont allouées et gérées correctement pour répondre aux exigences des employés en matière de santé et de sécurité, et que leurs politiques sont conformes aux obligations juridiques de l'Hospice Care Ottawa.
  - o Favoriser une culture de la sécurité en milieu de travail, grâce à un leadership approprié.

- o Examiner chaque année l'efficacité des politiques et les réviser au besoin.
- o Fournir au comité une copie de tous les ordres ou rapports adressés à l'employeur par un inspecteur du ministère du Travail, informant le comité de tout incident lié au travail impliquant une blessure, un décès ou une maladie professionnelle.
- Gestionnaires et comité mixte de santé et de sécurité au travail
- o Contribuer à l'élaboration, à la mise en œuvre et à l'application des politiques et des procédures de Hospice Care Ottawa.
- o Promouvoir continuellement la sensibilisation à la santé et à la sécurité au moyen d'instructions, d'information, de formation et de supervision afin d'assurer le rendement sécuritaire des employés.
- o Utiliser le processus d'identification des dangers, de gestion des risques et d'enquête sur les incidents.
- o Effectuer des inspections de santé et de sécurité sur le lieu de travail afin d'identifier et de contrôler tous les risques pour les employés.
- o Être responsable de la santé et de la sécurité des travailleurs placés sous sa supervision.
- o S'assurer que les machines et les équipements sont sûrs et que les employés travaillent dans le respect des pratiques et des procédures de travail sûres établies.
- o Veiller à ce que les employés reçoivent une formation adéquate dans le cadre de leurs tâches spécifiques afin de protéger leur santé et leur sécurité.
- o Organiser des réunions sur la santé et la sécurité.
- o Assurer la liaison avec les agences gouvernementales pour garantir la conformité du lieu de travail en matière de santé et de sécurité.
- o Conseiller la direction sur les questions de politique de santé et de sécurité.
- o Coordonner les inspections en matière de santé et de sécurité et assurer le suivi afin de garantir la mise en œuvre des mesures correctives nécessaires.
- o Développer les meilleures pratiques.
- o Concevoir et élaborer des rapports d'accident/d'incident et des procédures d'enquête.
- o Maintenir une connaissance pratique et actualisée des réglementations en matière de santé et de sécurité imposées au niveau local, fédéral ou par la province/l'État.
- o Concevoir et élaborer des politiques et des procédures d'entreprise sur les questions de santé et de sécurité au travail.
- o Examiner les tendances en matière d'accidents et de maladies, et identifier les domaines problématiques et les solutions.
- Employés et bénévoles
- o Travailler en conformité avec la Loi sur la santé et la sécurité au travail de l'Ontario.
- o S'acquitter de toutes les tâches d'une manière qui favorise un milieu de travail sécuritaire, en respectant toutes les pratiques et procédures de sécurité établies par Hospice Care Ottawa.
- o Suivre la formation requise en matière de santé et de sécurité au travail, y compris le plan d'urgence.
- o Utiliser l'équipement de protection individuelle (EPI) approprié, au besoin.
- o Signaler tout incident ou blessure.
- o Informer les gestionnaires de toute préoccupation en matière de santé et de sécurité.
- o Signaler tout acte de violence ou de harcèlement sur le lieu de travail.
- o Promouvoir un lieu de travail sans danger.

#### **WSIB (LOI SUR LA SÉCURITÉ ET L'ASSURANCE SUR LE LIEU DE TRAVAIL) :**

Les lieux de travail du HCO sont soumis à la loi de 1997 sur la sécurité et l'assurance des lieux de travail (Workplace Safety and Insurance Act, 1997) (WSIB). À la demande de l'employeur, d'un travailleur, d'un comité, d'un représentant en matière de santé et de sécurité ou d'un syndicat, la CSPAAAT doit fournir à l'employeur un résumé annuel des informations le concernant [paragraphe 12(1)]. Ces informations doivent comprendre

- le nombre de décès liés au travail
- le nombre d'accidents avec arrêt de travail
- le nombre de jours de travail perdus
- le nombre de blessures nécessitant une aide médicale mais n'entraînant pas de journées de travail perdues
- l'incidence des maladies professionnelles, et
- le nombre d'accidents du travail.

#### **DROIT DE REFUSER DE TRAVAILLER**

- Hospice Care Ottawa respecte le droit légal des employés de refuser un travail qu'ils jugent dangereux et prendra les mesures appropriées prévues par la Loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST).
- Les employés de l'Hospice Care Ottawa peuvent refuser tout travail, toute condition de travail ou tout équipement qui, selon eux, pourrait mettre en danger leur santé et leur sécurité ou celles d'une autre personne. Ce droit de refus s'étend aux travailleurs qui croient qu'ils peuvent être mis en danger par la violence au travail.
- Lorsqu'un employé exerce son droit de refuser un travail dangereux, la procédure de refus de travailler prévue par la loi sur la santé et la sécurité au travail (LSST) doit être suivie de manière explicite. Pour initier le refus de travailler, un travailleur doit simplement déclarer qu'il ne se sent pas en sécurité et qu'il ne souhaite pas poursuivre une tâche ou une activité.
- Il n'y aura aucune conséquence négative pour les employés qui exercent leur droit de refus de bonne foi et qui respectent les processus établis par la loi et la présente politique.
- Hospice Care Ottawa continuera de payer le travailleur qui refuse de travailler au taux régulier pendant le processus de refus de travailler, jusqu'à ce qu'un inspecteur du ministère du Travail juge qu'il est sécuritaire de reprendre le travail. Si le travailleur continue de refuser de travailler au-delà du moment où le travail a été jugé sécuritaire, Hospice Care Ottawa n'est plus tenu de lui verser un salaire et peut prendre des mesures disciplinaires.

#### **POLITIQUES CONNEXES**

- Lutte contre la violence, le harcèlement et le harcèlement sexuel sur le lieu de travail
- Prévention des chutes
- Accessibilité (AODA)



### **Accord de conformité du bénévole :**

Je reconnais avoir reçu un exemplaire du Manuel du bénévole de Soins palliatifs Ottawa, et j'ai examiné, compris et accepté de me conformer à son contenu en ce qui a trait à (veuillez cliquer sur chaque case applicable)

- toutes les politiques générales relatives au bénévolat de Hospice Care Ottawa la protection de la vie privée et la confidentialité, annexe 1
- Loi sur l'accessibilité pour les personnes handicapées de l'Ontario (LAPHO), annexe 2
- Politique de lutte contre la violence, le harcèlement et le harcèlement sexuel sur le lieu de travail, annexe 3
- Santé et sécurité au travail, annexe 4

Je sais que ce document est disponible en ligne à l'adresse <https://www.hospicecareottawa.ca/volunteer-documents.html> et que si, à tout moment, j'ai des questions concernant son contenu, je dois les adresser à un coordinateur des services aux bénévoles.

---

Nom du bénévole en lettres moulées

---

Signature du volontaire

---

Date