



# CONSEILS SUR LA PRATIQUE

## TRAVAILLER AVEC DES BÉNÉVOLES OU COMME BÉNÉVOLE

DATE D'ENTRÉE EN VIGUEUR : 2016

---

### CONSEILS SUR LA PRATIQUE : TRAVAILLER AVEC DES BÉNÉVOLES OU COMME BÉNÉVOLE

*Par Alexandra Carling-Rowland, directrice, Pratique professionnelle et Assurance de la qualité*

L'Ordre reçoit parfois des questions concernant le bénévolat, soit de la part de membres qui veulent travailler avec des bénévoles ou qui veulent eux-mêmes travailler comme bénévoles. Il y a de nombreuses raisons pour lesquelles on peut vouloir faire du bénévolat : pour redonner aux gens et à la communauté; pour acquérir une expérience utile ou pour ajouter de nouvelles compétences à notre cv dans une demande à l'université. Les bénévoles contribuent des habiletés et des avantages variés au milieu de travail : une expertise professionnelle, un vécu et de l'enthousiasme.

#### PRINCIPES DU TRAVAIL AVEC DES BÉNÉVOLES

Lorsque vous travaillez avec des bénévoles, rappelez-vous que vous, en tant que membre de l'Ordre, êtes responsable de tous les aspects des soins aux patients. De plus, le nom du patient, lorsqu'il est lié à l'audiologie ou à l'orthophonie, est un renseignement personnel sur la santé et doit demeurer confidentiel.

Avant de travailler avec des bénévoles, posez-vous les questions suivantes :

- Pour quelles activités ou tâches ai-je besoin d'aide?
- Quelles activités et tâches le bénévole est-il capable d'accomplir?
- Vais-je demander au bénévole d'accomplir des tâches cliniques?
- Quelles tâches cliniques, auprès de quels patients et dans quelles situations?

La réponse à ces questions vous aidera à déterminer l'utilisation et la supervision à assurer à vos bénévoles.

#### QUESTIONS FRÉQUENTES

##### **Question**

Une étudiante en psychologie travaille avec moi comme bénévole. Elle aimerait faire une demande dans un programme d'études supérieures en orthophonie. Elle observe les

séances, collabore avec moi pour certaines activités auprès des patients et a d'excellentes habiletés interactives. Peut-elle travailler par elle-même auprès des patients si je la supervise?

### Réponse

Bien que l'étudiante soit bénévole, vous devez la considérer en tant que « personnel de soutien » si vous voulez qu'elle offre une forme quelconque d'intervention aux patients. L'expression « personnel de soutien » englobe toute personne qui accomplit des tâches cliniques en orthophonie ou en audiologie sous la direction d'un membre.

En tant que membre de l'Ordre, vous êtes responsables de tous les aspects des soins aux patients que vous confiez au bénévole. Nous nous attendons à ce que vous fassiez preuve de discrétion et de jugement lorsque vous assignez des tâches cliniques. Posez-vous la question suivante : « Le bénévole a-t-il les compétences nécessaires pour accomplir cette tâche auprès de ce patient? ». Vous devez obtenir le consentement éclairé du patient ou de son mandataire spécial pour les services du bénévole et le superviser directement et indirectement. Vous devez également documenter les activités cliniques du bénévole dans le dossier du patient.

Pour en savoir plus sur le recours au personnel de soutien, veuillez consulter l'énoncé de position, [Orthophonistes ayant recours à du personnel de soutien en orthophonie](#).

### Question

Je travaille dans le cadre d'un programme communautaire en communication qui fait appel à des bénévoles formés. Les bénévoles documentent les présences au groupe, mais je voudrais savoir si les bénévoles d'expérience peuvent également documenter d'autres données dans le dossier du patient?

### Réponse

Vous devez tenir compte des connaissances, des compétences et du jugement du bénévole et des activités que vous voulez qu'il documente. Si vous supervisez le bénévole et que vous lui confiez des tâches cliniques qu'il doit accomplir avec les membres du groupe, le bénévole est considéré comme du personnel de soutien et vous devez suivre les recommandations de l'énoncé de position de l'Ordre.

Dans cette situation, oui, le bénévole peut documenter des activités et la réponse du patient dans le dossier du patient. Cependant, seuls les membres de l'Ordre peuvent formuler une opinion ou une interprétation clinique. N'oubliez pas vos exigences liées à la supervision, ce qui comprend revoir les données documentées par le personnel de soutien. [Énoncé de position « Orthophonistes ayant recours à du personnel de soutien en orthophonie »](#). Enfin, le [Règlement proposé sur la tenue des dossiers](#) exige la documentation de ce qui suit :

32.2. 6. L'identité de la personne qui a fourni des services au patient, si cette personne n'est pas le membre.

### Question

Je suis audiologiste et je suis propriétaire de ma clinique. Un élève du secondaire est venu me voir pour me demander s'il pourrait faire ses heures de bénévolat à la clinique en faisant

des tâches de bureau. Est-ce qu'il peut classer des dossiers de patient, répondre au téléphone, etc.?

### Réponse

Si vous pensez pouvoir tirer profit des services d'un élève bénévole du secondaire, la réponse est oui. Cependant, vous devriez considérer attentivement les tâches que vous voulez confier à l'élève et tenter de déterminer son niveau d'habileté. Peu importe la tâche que le bénévole va faire pour vous, il va voir les noms des personnes. Comme ces noms sont liés à vous en tant qu'audiologiste, ils sont considérés comme des renseignements personnels sur la santé. Demandez à votre élève bénévole de signer une entente de confidentialité et faites-lui bien comprendre toute l'importance d'assurer la confidentialité des renseignements personnels sur la santé.

Pour ce qui est de sa capacité de répondre au téléphone, déterminez s'il a les compétences et les aptitudes nécessaires pour communiquer et interagir avec vos patients actuels et potentiels. Il devra également recueillir des renseignements personnels sur la santé dans le cadre de cette tâche, et il faut faire attention. On peut présumer que vous lui donnerez une formation sur les services que vous offrez et les exigences en matière de documentation. Par exemple, si un patient annule un rendez-vous, il faut le documenter au dossier du patient ([Règlement sur la tenue des dossiers](#)).

En fin de compte, vous êtes responsable de chaque aspect des soins aux patients, y compris de veiller à la protection des renseignements personnels sur la santé et à ce que les patients soient traités avec respect et sensibilité.

## PRINCIPES DU TRAVAIL COMME BÉNÉVOLE

À titre de membre titulaire, lorsque vous offrez bénévolement vos services en audiologie ou en orthophonie, vous devez respecter toutes les normes de l'Ordre tout comme si vous étiez rémunéré pour les services.

### Question

Je suis membre titulaire de l'OAOO, mais j'ai perdu mon emploi il y a six mois. Je pensais que je n'aurais pas de problème à me trouver un autre emploi, mais ce n'est pas le cas. Est-ce que je peux faire du bénévolat comme orthophoniste dans un programme d'un centre de l'aphasie? Si oui, est-ce que ces heures peuvent être comptées en vue de l'exigence d'expérience à jour pour l'inscription (750 heures sur une période de trois ans)?

### Réponse

Oui, vous pouvez proposer vos services d'orthophoniste comme bénévole si vous avez un certificat de membre titulaire (catégorie générale). N'oubliez pas que même si vous n'êtes pas rémunéré, en tant que membre titulaire de l'Ordre, vous devez respecter toutes les exigences du Règlement et des normes de pratique et participer au Programme d'assurance de la qualité. Il est bon de s'assurer que le Centre d'aphasie sait qu'il doit avoir les mêmes attentes envers vous que si vous étiez employé.

Oui, vous pouvez compter et documenter vos heures de bénévolat en vue de l'exigence en matière d'expérience à jour décrite dans le [Règlement sur l'inscription](#). Nous incluons ici les définitions de « soins directs aux patients » et de « travail connexe » :

Les **SOINS AUX PATIENTS** incluent les soins directs au client ou la supervision des soins directs au client, définis ci-après :

On entend par « **SOINS DIRECTS AU CLIENT** » les activités professionnelles exécutées pour le compte d'un client et consistant notamment à :

- évaluer les capacités d'audition, de communication ou de déglutition et les besoins du client;
- recommander, élaborer ou mettre en œuvre un programme de traitement et/ou de prise en charge fondé sur les capacités et les besoins du client;
- conseiller et consulter la famille, les soignants et autres parties ou personnes directement associées au client;
- s'occuper d'autres aspects de la prise en charge du client tels que le congé, l'orientation vers d'autres services, le suivi, la rédaction de rapports, les études de cas;
- effectuer, dans le domaine de l'orthophonie ou de l'audiologie, des recherches comprenant l'évaluation ou la prise en charge de patients atteints de troubles de la communication.

On entend par « **SUPERVISION DES SOINS DIRECTS AU CLIENT** » les activités consistant à :

- superviser et évaluer le travail clinique d'orthophonistes ou d'audiologistes (p. ex. évaluations du rendement ou études de cas, évaluation de rapports écrits, surveillance de la mise en œuvre de normes professionnelles);
- déterminer, en se fondant sur des motifs professionnels, si un client doit recevoir des services d'orthophonie ou d'audiologie, ou obtenir son congé de ces services;
- superviser des recherches en audiologie ou en orthophonie qui comprennent l'évaluation ou la prise en charge de clients atteints de troubles de communication.

Le **TRAVAIL CONNEXE** inclut :

- la prise de décisions sur l'organisation et la prestation de services cliniques dans le domaine de l'orthophonie ou de l'audiologie;
- la sensibilisation d'orthophonistes ou d'audiologistes aux services ou aux produits qui peuvent être employés pour l'évaluation ou la prise en charge de patients ayant des troubles de la communication;
- les activités d'administration effectuées pour le compte d'organisations professionnelles où le membre établit ou veille au respect des normes professionnelles en orthophonie ou en audiologie.

## QUESTION

J'offre des services bilingues d'orthophonie. Une famille chilienne incapable de payer mes services a communiqué avec moi. Puis-je offrir mes services d'orthophonie *pro bono* à cette famille?

## Réponse

Oui, vous pouvez renoncer à être payé pour vos services, mais il y a d'autres facteurs à considérer. Vous devez déterminer l'étendue des services que vous offrirez. Allez-vous inclure vos dépenses de voyage, votre temps de déplacement, les rapports à d'autres organismes, les appels pour obtenir d'autres services, etc.? Déterminez le nombre de séances que vous offrirez gratuitement et assurez-vous que la famille comprend l'étendue et l'échéancier de vos services. Si vous avez des politiques en place sur la présence et la mise en congé, vous devez traiter cette famille de la même façon qu'un client payant.

Dans ces situations, il est prudent d'être conscient des limites de la relation thérapeutique. Lorsque nous offrons nos services *pro bono*, les patients et familles ont parfois des attentes irréalistes qui peuvent transgresser les limites de la relation. Vous avez toujours l'obligation de tenir un dossier sur le patient même si le service est gratuit. Documentez vos explications à la famille sur les services que vous lui fournirez ainsi que le plan de soins.

### Question

Je suis membre non-praticien de l'OAAO en congé parental prolongé. Le centre préscolaire de mon fils m'a demandé de faire un après-midi de bénévolat par semaine. Le personnel sait que je suis audiologiste et veut que je fasse des activités d'écoute de façon bénévole. Est-ce que je peux accepter cette invitation?

### Réponse

D'abord, vous devez vous assurer qu'il est clair pour le centre préscolaire que vous êtes actuellement « non-praticien », ce qui signifie que vous ne pouvez pas exercer activement la profession en Ontario. Les parents ne peuvent pas être informés qu'un des bénévoles du programme préscolaire est audiologiste. Ceci dit, à condition que vous et le centre préscolaire ne vous présentiez pas comme un audiologiste actif, vous pouvez y faire du bénévolat.

En tant que membre non-praticien, vous ne pouvez évaluer aucun enfant dans le but de déceler la présence de troubles d'audition, de parole ou de langage. Cependant, si dans le cadre de vos connaissances, de vos compétences et de votre jugement, vous observez un enfant susceptible de bénéficier de la consultation d'un audiologiste ou d'un orthophoniste, vous pouvez faire cette recommandation à l'enseignant de la classe préscolaire.