

Programme **d'accompagnement de soutien à la dignité**
et à **la vie spirituelle et religieuse**
pour les **personnes hébergées en**

Centres d'hébergement de soins de longue durée
ou en
Unités de gériatrie des centres hospitaliers

Agence de la santé et des services
sociaux de Chaudière-Appalaches



Programme **d'accompagnement de soutien à la dignité**
et à **la vie spirituelle et religieuse**
pour les **personnes hébergées en**

Centres d'hébergement de soins de longue durée
ou en
Unités de gériatrie des centres hospitaliers

Agence de la santé et des services
sociaux de Chaudière-Appalaches



Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2006
Bibliothèque et Archives Canada, 2006

ISBN 2-89548-398-1 (version imprimée)
ISBN 2-89548-399-X (version PDF)

Toute reproduction partielle de ce document est autorisée et conditionnelle à la mention de la source.

© Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches, 2006

Formatrices et supervision du dossier :

- M^{me} Michelle Bédard, formatrice et accompagnatrice de rédaction de programmes-clientèles, centre de pastorale de la santé et des services sociaux.

Rédaction

M. Patrick Charuest

Collaborateurs :

- M. Patrick Charuest, animateur de pastorale pour le Centre d'accueil Saint-Joseph de Lévis
- M. Pascal Lacasse, animateur de pastorale pour le CSSS du Grand Littoral
- M. Lucien Levasseur, animateur de pastorale pour le CSSS du Grand Littoral
- M. Raymond Paquet, animateur de pastorale pour le CSSS de Beauce
- M. Fernand Perron, animateur de pastorale pour le CSSS des Etchemins

REPRODUCTION AUTORISÉE AVEC MENTION DE LA SOURCE

TABLE DES MATIÈRES

Table des matières	5
Introduction	6
Mise en contexte.....	7
Données sociodémographiques.....	7
Données culturelles.....	8
Vécu psychosocial.....	9
Vécu spirituel et religieux	10
Enjeux existentiels.....	12
Besoins spirituels et religieux des personnes hébergées	13
Originalité et spécificité.....	17
Le récit biblique	17
Récits bibliques de compassion	18
Valeurs qui sous-tendent l'action pastorale	18
Objectifs généraux du programme	19
Un défi pour les intervenants	20
Évaluation du programme	21
L'évaluation d'implantation.....	21
L'évaluation des résultats.....	22
L'évaluation du processus.....	22
L'évaluation de l'impact	23
Complémentarité avec d'autres programmes	23
Annexe.....	24

INTRODUCTION

Un programme-clientèle en milieu de santé a pour but d'établir une spécificité, de nommer un champ de compétence et d'en préciser l'approche. Ce présent programme concerne les services de pastorale offerts aux personnes hébergées en perte d'autonomie. Il ne se situe pas en parallèle d'un programme-clientèle élaboré dans certains établissements, mais se veut plutôt complémentaire.

Ce programme-clientèle en pastorale suggère différents chemins d'accompagnement visant à soutenir la dignité et l'autonomie résiduelle de la vie spirituelle et religieuse de la personne hébergée. Le choix de ce programme découle des valeurs¹ et de l'expérience d'accompagnement des animateurs² de pastorale de la région de la Chaudière-Appalaches. Une enquête-terrain, réalisée en 2005, a également favorisé l'identification des principaux besoins des personnes hébergées et permis aux animateurs de pastorale de continuer d'ajuster et d'unifier leurs interventions.

Le contenu de ce document présente une description du contexte vécu par les aînés³ hébergés, les besoins spirituels et religieux de ceux-ci ainsi que les objectifs poursuivis par l'intervention pastorale. La philosophie et l'approche privilégiée par les animateurs de la région sont également présentées. En annexe, il est possible de consulter un tableau sur la programmation de l'ensemble des activités pastorales, incluant les objectifs, les stratégies et les indicateurs de rendement.

¹ Voir développement dans la section « Originalité et spécificité ».

² L'emploi du masculin vise à alléger le texte.

³ *Ibid.*

MISE EN CONTEXTE

Données sociodémographiques

Comme partout au Québec, les aînés de la région de la Chaudière-Appalaches possèdent des caractéristiques qui font d'eux des personnes potentiellement vulnérables, c'est-à-dire à risque de vivre des situations difficiles : qualité de vie diminuée, maladie et décès prématurés. Ils sont également à risque de consommer d'avantage de services de soins de santé, de consommer des médicaments de manière accrue, de souffrir d'isolement et de pauvreté. C'est du moins ce que révèle un portrait⁴ de cette population.

À cause de ces difficultés et des moyens limités permettant de maintenir les aînés dans leur milieu de vie naturelle, certains d'entre eux doivent consentir à être hébergés dans une résidence apportant le support nécessaire. C'est maintenant le milieu d'hébergement qui devra assurer une réponse à leurs besoins fondamentaux ainsi qu'aux besoins ayant conduit à cette situation.

Au fil des dernières années, l'observation des données relatives aux aînés admis dans les centres d'hébergement montre :

- une évolution fulgurante des diagnostics reliés aux déficits cognitifs;
- une multiplication des problèmes graves de santé physique, souvent concomitants;
- une augmentation des incapacités motrices, principalement des limitations à la marche et aux déplacements;
- une population hébergée de moins de 65 ans présentant des incapacités de plus en plus importantes;
- un certain nombre de personnes présentant des troubles graves du comportement reliés au diagnostic psychiatrique.

⁴ « Portrait de la population des réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de la région de la Chaudière-Appalaches, Québec, 2005, 155 pages.

Dans un document ministériel⁵, nous pouvons connaître ces autres caractéristiques :

- les personnes hébergées présentent un profil d'âge de plus en plus élevé : 46 % des personnes hébergées sont âgées de plus de 85 ans, alors que le groupe des 65-69 ans ne représente que 5,9 % de l'ensemble des personnes hébergées.
- au cours des dernières années, l'autonomie des personnes hébergées a considérablement diminuée : 63 % des personnes admises et présentes en CHSLD sont en très grande perte d'autonomie.

Données culturelles

Avec l'expérience des animateurs de pastorale sur le terrain, il est plausible d'affirmer que les personnes hébergées dans la région de la Chaudière-Appalaches ont en moyenne 85 ans et présentent de grandes pertes d'autonomie dans toutes les dimensions de leur être. Provenant majoritairement de milieux ruraux, elles ont vécu au contact de la terre et épousé les rôles et les valeurs traditionnelles de leur époque. La plupart d'entre elles ont grandi au sein de grandes familles, entourées de plusieurs frères et sœurs, oncles et tantes, n'ont pu poursuivre des études supérieures, commençant donc rapidement à travailler.

La culture dans laquelle nos aînés ont grandi était marquée en profondeur par la religion catholique et les valeurs véhiculées par celle-ci. D'où l'importance pour eux du mariage et de la fidélité conjugale, d'avoir de nombreux enfants, d'incarner les valeurs de sacrifice, de service et de don de soi, d'être solidaire avec des organismes communautaires, d'entretenir une pratique sacramentelle comme la messe, la confession, d'avoir des dévotions

⁵ « Un milieu de vie de qualité pour les personnes hébergées en CHSLD », orientations ministérielles, ministère de la Santé et des Services sociaux, Québec, octobre 2003, pp. 6-9.

personnelles et familiales telles que le chapelet, prière aux saints, d'avoir un rapport avec des objets de piétés, de recevoir la visite d'un prêtre, etc. Pour la majorité des aînés, ces éléments ont fait parti de leur culture et ont profondément marqué leur vie.

Vécu psychosocial

La personne admise en centre d'hébergement fait habituellement face à de grands défis d'adaptation. En plus d'avoir à s'adapter à la diminution de ses capacités physiques et cognitives, celle-ci doit apprivoiser un nouveau milieu de vie qui « n'est pas comme à la maison » et qui parfois contribue à l'indignité. À l'insécurité ressentie au contact d'un environnement inconnu, s'ajoute l'intégration d'un mode de vie qui n'est pas le sien. Horaire de repas et autres activités quotidiennes s'imposeront à elle et modifieront ses propres habitudes de vie. Différentes réactions sont alors observées : certaines trouveront leur sécurité dans ce nouveau cadre de vie, d'autres s'y sentiront perdues ou du moins sentiront leur intimité et leur liberté diminuées.

Même si l'admission provoque un bouleversement et soumet ses défis d'adaptation, il reste que la grande difficulté vécue se rapporte à la perte d'autonomie. Certaines personnes trouveront aisément un sens à cette situation et accepteront leur état, mais la majorité éprouveront la perte avec beaucoup d'amertume. Incapable de répondre par elle-même à de nombreux besoins, elles porteront parfois un regard condamateur envers elle-même : « Je suis incapable, donc je ne vauds rien. » La perte d'autonomie peut entraîner avec elle la perte du sentiment de sa propre dignité.

Il arrive que l'hébergement survienne suite au décès d'un conjoint. Sœurs, frères et amis n'ayant pas toujours les capacités nécessaires pour visiter et aider la personne malade, les enfants étant parfois éloignés à cause du travail ou autres, l'hébergement peut alors provoquer une solitude difficile à assumer. Même si plusieurs d'entre elles ont vécu leurs dernières années seules à la maison, elles pouvaient tout de même se distraire à tout moment, parce qu'encore capable d'activités diverses. Mais lorsqu'une maladie ou un accident entraînent des pertes de capacités, elles peuvent

alors se retrouver seules avec elles-mêmes, isolées de leur réseau social et finalement, hébergées dans un lieu inconnu, voir étrange. La souffrance liée à un isolement stérile⁶ peut devenir insupportable pour celle qui le vit. Il peut même lui arriver de souhaiter l'imminence de sa mort.

Enfin, parmi les personnes admises en centre d'hébergement, plusieurs sont atteintes de diverses démences dont la gravité varie selon le niveau de dégénérescence de leur maladie. Celles dont la maladie est très avancée n'auront presque plus de moyens pour communiquer et pour agir. D'autres vivront comme si elles étaient dans une époque antérieure de leur vie. Par conséquent, de grands défis d'acceptation et d'adaptation se présentent alors, surtout pour les proches qui accompagnent la personne atteinte.

Vécu spirituel et religieux

La personne qui se voit soudainement malade et limitée dans sa capacité d'agir vit un important bouleversement intérieur. Le fait de se voir dépendante des autres en ce qui regarde l'ensemble de ses activités quotidiennes et de ne plus être capable de vivre ses croyances comme avant, ajoute au fardeau des pertes physiques le poids d'une souffrance spirituelle et religieuse.

La souffrance ouvre une brèche au cœur de la personne hébergée. Aux abords de cette béance intérieure, la réaction habituelle est la peur, le refus et l'éloignement. Rare sont celles qui consentiront d'emblée à la blessure. Plutôt prise pour l'ennemie, la méfiance prend naturellement les commandes et dirige l'être vers des repères sécurisants. Plusieurs scénarios sont alors envisageables : isolement, fermeture à l'amour⁷, marchandage religieux, négation de la réalité. Avec le temps et l'appriovissement de ce nouvel état de vie, la personne hébergée peut aussi choisir de regarder à nouveau son visage, celui qui n'est plus « comme avant ». Ce face à face avec soi-même, porté par le désir de s'accueillir et s'éprouver soi-même de manière inconditionnelle, peut dégager l'espace et le temps d'une

⁶ Solitude qui ne génère pas de vie, qui est fermeture sur soi, qui n'est pas ouverte à l'altérité d'une présence.

⁷ Voir Lytta Basset, *La fermeture à l'amour, défi à la théologie pratique*, Genève, Labor et Fides, 2000.

nouvelle parole. Du cœur de sa blessure se laisse alors entendre une voix autre que celle de la mort : une parole vivante, nouvelle et pleine d'espérance.

Pour la personne qui dispose de capacités réflexives, l'hébergement peut favoriser le cheminement spirituel. Se voyant arrivée à la fin de leur vie, certaines enclencheront un processus de bilan de vie⁸ et seront portées à raconter des épisodes de leur vécu. Par la rencontre d'une oreille disponible et attentive, elles exprimeront souvent leurs réussites, leurs déceptions et autres éléments de leur histoire. Parfois, elles auront même le courage de remettre en question certaines croyances et valeurs qui ont longtemps servies de fondement pour diriger leur vie.

Bien entendu, la culture et l'éducation religieuse dans laquelle le groupe des aînés a évolué n'a pas toujours favorisé l'expression d'un vécu spirituel et religieux personnel. Généralement, l'expression de leur foi épouse les formes traditionnelles et officielles du catholicisme. En conséquence à ce type de culture religieuse, Dieu est souvent perçu comme étant à l'extérieur de leur expérience humaine. Pour ceux-là par exemple, Dieu demeure au-dessus du monde, tout Puissant, Créateur, qui par sa toute puissance et sa bonté peut sauver leur âme, donner des guérisons et des grâces spéciales, mais aussi donner des épreuves. Ils peuvent alors tenter d'approcher Celui-ci avec crainte et grandes dévotions par des prières officielles et des pratiques institutionnalisées. Dans cette même mouvance, la majorité des aînés adhèrent au rôle médiateur de l'Église, du prêtre et des Saints (Saint-Joseph, Sainte-Anne, Sainte-Thérèse, la Sainte Vierge et autres Saints). En somme pour la majorité des aînés, nous pourrions dire que leurs croyances spirituelles et religieuses s'enracinent dans la religion catholique et dans ses rituels traditionnels.

⁸ À ce sujet, se référer au livre de Jean-Luc Héту : « Bilan de vie », Quand le passé nous rattrape, Québec, Fides, 2000, 192 pages.

Enjeux existentiels

La personne hébergée qui lutte contre ou avec la maladie et qui se voit dépérir peut être encline au découragement. Lorsqu'elle sent son désir de vivre (d'éprouver la vie) mis en échec, elle peut parfois perdre plus que la santé physique : la défaite s'inscrit au cœur de son identité. Le sentiment de sa valeur personnelle et celui de sa dignité devenu inaccessible, elle se dira ou se pensera indigne d'être en vie, se percevant comme un fardeau social. Pour la personne hébergée qui vit cette désolation spirituelle, l'enjeu de sa dignité et de la reconnaissance de sa valeur propre deviendra alors central.

Pour la personne hébergée, les pertes et les limitations introduites par la maladie ou autres peuvent devenir des opportunités pour se découvrir autrement de ce qu'elle avait imaginé d'elle-même. L'hébergement peut ainsi devenir un temps pour l'accueil véritable de soi, un temps pour découvrir des aspects de son être qu'elle n'avait pas rencontrés jusqu'ici, bref un temps permettant l'émergence du désir d'une vie nouvelle plus profondément enracinée dans la foi et dans la vérité de son être. À nouveau animée d'une parole vivante, la personne hébergée peut ouvrir la porte à l'espérance et retrouver le goût de s'abandonner, de prier, de faire confiance ici et maintenant à la vie, aux autres et à Dieu.

BESOINS SPIRITUELS ET RELIGIEUX DES PERSONNES HÉBERGÉES

Pour connaître les besoins spirituels et religieux des personnes hébergées dans la région de la Chaudière-Appalaches, les animateurs de pastorale ont réalisé une enquête⁹ exploratoire. Au total, 45 personnes hébergées choisies au hasard et selon leurs capacités ont répondu à un questionnaire. Celui-ci comportait une série de 27 énoncés à propos desquels la personne hébergée devait dire s'il s'agissait pour elle d'un besoin « pas du tout », « peu », assez » ou « beaucoup » important.

L'analyse des résultats montrant les besoins que les personnes hébergées ont identifiés comme « assez » et « beaucoup » important, se concentrent principalement dans trois catégories :

1. Le besoin lié à la pratique religieuse se traduit par :

- Prier ou être guidé dans ma prière personnelle
- Être béni
- Recevoir la communion
- Aller à la messe
- Recevoir les sacrements.

2. Le besoin lié à l'ouverture à Dieu se traduit par :

- Croire que je peux faire confiance à Dieu, qu'Il peut me guider
- Sentir que j'ai de la valeur aux yeux de Dieu, qu'Il est présent dans ma vie et qu'Il m'aime
- Vivre en relation avec Dieu.

⁹ Cette enquête s'est réalisée dans le cadre d'une formation sur la « Gestion par programme dans le cadre des projets d'organisation clinique des services » offerte par le CPSSS et financée par l'Agence de développement de réseaux locaux de services de santé et de services sociaux de la région Chaudière-Appalaches.

3. Le besoin lié à la relation aux autres se traduit par :

- Besoin de présence réconfortante et consolante
- Besoin de support, de compréhension dans les moments difficiles
- Besoin d'être considéré comme une personne à part entière
- Besoin de sentir que j'ai de la valeur pour quelqu'un.

En plus d'intervenir auprès des personnes hébergées, l'animateur de pastorale a également le rôle d'intervenir auprès des proches et du personnel. La famille et les proches de la personne hébergée manifestent en effet des besoins de support dans le quotidien de leur accompagnement et bien sûr à l'approche de la fin de vie. Quant aux membres du personnel, ceux-ci peuvent parfois manifester des besoins de soutien et de réconfort. Par son engagement à la confidentialité, l'animateur de pastorale peut devenir pour eux une personne de confiance à qui ils peuvent partager leur vécu personnel et professionnel.

PHILOSOPHIE ET APPROCHE PRIVILÉGIÉE

Béni soit Dieu, le Père de notre Seigneur Jésus-Christ, le Père plein de tendresse, le Dieu de qui vient tout réconfort. Dans toute notre détresse, il nous réconforte ainsi, nous pouvons réconforter tous ceux qui sont dans la détresse, grâce au réconfort que nous recevons nous-mêmes de Dieu. (2 Co 1, 3-4)

Admise en centre d'hébergement, la personne peut savoir qu'elle entre en sa dernière demeure pour y vivre les dernières étapes de sa vie. À toutes ces personnes qui font face à la réalité de la mort, de la perte et de la souffrance, ces personnes dont le corps porte les marques sacrées (rides, blessures, handicaps, etc.) de leur histoire, l'animateur de pastorale désire se faire proche. Mais avant de s'en approcher, à l'exemple de Moïse au buisson ardent, il enlève ses sandales, car le lieu devant lequel il se tient est une terre sainte.¹⁰

L'approche privilégiée par l'animateur de pastorale se caractérise d'abord par le **dépouillement de soi**. Pour accompagner une personne hébergée, il commence par se dépouiller de ses savoirs sur l'humain, sur les choses du monde de la vie et sur Dieu. Non pas qu'il soit sans conviction ou qu'il ne puisse répondre à des questions concernant sa foi, la religion ou la Bible, mais simplement parce que le silence de soi rend disponible à la parole de l'autre, même lorsque ce dernier n'a plus la capacité de s'exprimer avec des mots. Ainsi, la mise entre parenthèse (*epochè*¹¹) de ses savoirs anthropologiques et théologiques devient pour l'animateur de pastorale une attitude fondatrice qui orientera ses interventions vers le respect de la différence et de l'unicité de l'autre. Par cette approche dépouillée de soi, la rencontre avec la personne hébergée reste toujours ouverte à l'inédit de la parole de l'autre.

¹⁰ Référence à Exode 3, 5 de la Bible.

¹¹ Terme emprunté à la phénoménologie de Husserl qui signifie la « suspension du jugement » et « renvoie à la phase de réduction phénoménologique où le monde des connaissances théoriques est mis en suspens. » Citation tirée de : Husserl, E., *Ideas. General Introduction to Pure Phenomenology*, New-York, Collier Books, 1962, pp. 99-100.

L'animateur de pastorale offre sa présence à la personne hébergée pour faire route avec elle et entendre la parole qui cherche à se dire. Pour mieux l'écouter, l'accompagnement s'effectue sous l'égide de la **discrétion éthique**, seconde distinction de l'approche pastorale. Ne cherchant ni à *savoir*, ni à *juger* la vie de l'autre, l'animateur témoigne plutôt de retenue, se manifeste peu et n'intervient que pour mieux cerner le témoignage¹² de l'autre. Désirant soutenir sa dignité et l'autonomie résiduelle de sa vie spirituelle et religieuse, il s'abstiendra également d'interpréter la personne hébergée ou de la guider dans l'exploration de son vécu. L'art d'accompagner discrètement se mesurera plutôt à la capacité de créer les conditions¹³ nécessaires à la libération de la parole de l'autre.

L'animateur de pastorale choisit de visiter la personne hébergée qui généralement ne demande rien. Se faisant présence gratuite, son approche se distingue enfin par cet autre signe, celui du désir de s'ouvrir à la **compassion**. Jamais acquise ou maîtrisée, la compassion peut émerger et affecter les partenaires d'une rencontre d'accompagnement. Par le surgissement de la compassion, une « reconnaissance » profonde d'un vécu intime devient possible : « reconnaissance d'autrui et de soi-même, [la compassion] est véritablement un mode de connaissance, qui révèle du neuf là où on s'attendait à du même¹⁴ ». Affectés ensemble par la blessure humaine, déchirés aux entrailles, l'expérience de la compassion peut ouvrir une vérité de notre être : révélation de sa propre dignité au cœur de la rencontre de l'autre.

L'accompagnement discret, dépouillé et ouvert à la compassion peut amener la personne hébergée à vivre un réconfort et si elle en a la capacité, il peut également susciter de nouvelles connaissances. Celles-ci peuvent alors entraîner la perte de fausses images de soi et révéler certaines illusions (ou mensonges) entretenus envers soi. L'accompagnement pastorale peut autrement dit susciter à nouveau (« ressusciter ») le désir de la rencontre vraie avec soi, avec les autres et avec Dieu : le surgissement d'un désir d'alliance et de plénitude. Restaurée dans sa

¹² La notion de témoignage inclut la dimension non-verbale.

¹³ Accueil inconditionnel et intégral de soi et de l'autre favorisant un climat de sécurité émotionnelle.

¹⁴ Basset, Lytta, *La compassion, une re-connaissance d'autrui et de soi*, Revue d'éthique et de théologie morale « Le supplément », *Accompagner l'autre*, Cerf, N° 222 – Septembre 2002, p. 60.

dignité, la personne peut de surcroît voir réactiver sa prière et son espérance et aspirer à un corps de gloire, unique et identique au Christ, Celui en lequel s'incarne pleinement la Parole¹⁵ de la Vie.

ORIGINALITÉ ET SPÉCIFICITÉ

Le récit biblique

Décrite ci-dessus, cette approche pastorale peut se symboliser par le récit évangélique du « bon Samaritain ». Ce récit évoque en effet une expérience de compassion envers un étranger blessé. À la vue de ce dernier, dit le texte, le Samaritain « se laisse saisir jusqu'aux entrailles » par la souffrance d'un Juif à demi-mort sur le chemin. En consentant ainsi à vivre cette expérience de compassion, le Samaritain dépasse ses propres préjugés provenant d'interdits culturels et religieux et se reconnaît en cette personne souffrante. Dès lors, cette nouvelle connaissance de soi-relié-à-l'autre suscite chez lui le désir de reconnaître la dignité de l'autre, de s'en approcher et de le reconforter.

De même, la personne hébergée qui a perdu toute autonomie, réfugiée dans le silence d'une vie qui retourne à son Origine intérieure, peut réveiller en nous la compassion. Cette expérience peut alors susciter la reconnaissance d'une vie Autre, invisible à l'œil, qui appelle à la tendresse et au réconfort. Désirant s'ouvrir à la compassion, comme le Samaritain de la parabole, l'animateur de pastorale s'approche de la personne silencieuse pour offrir une parole ou un geste qui témoigne de sa dignité inaliénable.

Par l'exemple du récit biblique du « bon Samaritain », l'animateur de pastorale donne du sens à sa pratique. Il peut en être de même pour la personne hébergée qui, par la lecture ou l'écoute d'un récit biblique, peut trouver des réponses à sa quête de sens. Ayant grandi dans une culture religieuse catholique¹⁶, la plupart des aînés de la région

¹⁵ Le « P » majuscule désigne le caractère originaire de la parole que Jean l'évangéliste, dans son premier Épître (1 Jn 1, 1), appelle le « Verbe de la Vie » qui s'incarne et fait de nous des Vivants. Pour approfondissement, se référer à l'excellent ouvrage de Michel Henry : *Paroles du Christ*, Paris, Seuil, 2002, 155 pp.

¹⁶ Voir la section « mise en contexte » du programme.

Chaudière-Appalaches sont sensibles aux récits qui sont contenus dans la Bible. Ces derniers peuvent en effet lui offrir des matériaux (ou expériences symbolisées) pouvant lui permettre de lire sa propre situation de vie sous un angle différent et peut-être y reconnaître de nouvelles avenues de vie. Cette reconnaissance de soi à travers un récit biblique peut aussi motiver la personne hébergée à entreprendre une démarche de réconciliation. Le récit biblique demeure donc un outil important pour la pratique d'un accompagnement pastorale au service d'une Parole qui libère et renouvelle la vie.

Récits bibliques de compassion

- La visitation de Marie à Élisabeth : Lc 1, 39-45
- Le parabole du bon Samaritain : Lc 10, 25-37
- La parabole du fils prodigue : Lc 15, 11-32
- Le récit de Marie au pied de la croix : Mt 27, 55-56; Mc 15, 40-41; Lc 23, 49; Jn 19, 23-27.

Valeurs qui sous-tendent l'action pastorale

L'approche pastorale décrite ci-dessus découle des valeurs privilégiées par les animateurs de la région Chaudière-Appalaches. Le **respect de la dignité** de la personne humaine et le **service de la Parole** deviennent en effet des valeurs clefs qui donnent sens à l'action pastorale. Ces valeurs sont d'ailleurs interdépendantes : l'incarnation de la Parole donne vie et dignité à toute personne humaine et invite au respect de chacune d'elle, le respect de cette dignité passe inévitablement par l'accueil et le service de cette Parole vivante.

OBJECTIFS GÉNÉRAUX DU PROGRAMME

Les objectifs généraux sont des énoncés de ce vers quoi tend à réaliser ce programme pastoral. Ils sont formulés à partir de l'enquête exploratoire dont les résultats figurent à la section des besoins spirituels et religieux.

Les objectifs généraux s'énoncent comme suit :

1. Permettre à la personne en perte d'autonomie de faire l'expérience de sa dignité par le respect et la reconnaissance de ses valeurs, de ses croyances et de sa culture.
2. Permettre à la personne en perte d'autonomie de vivre une démarche spirituelle et religieuse dans le but de nourrir le lien personnel qui l'unit à Dieu et ce, par une approche ouverte à la compassion, par des activités et par des rituels adaptés.
3. Soutenir le personnel et les proches face à la maladie, la souffrance et la mort de la personne hébergée.

À ces objectifs généraux se greffent des objectifs spécifiques qui définissent les résultats attendus à la suite de l'application du programme. Pour réaliser chacun de ces objectifs spécifiques, est prévue une activité pastorale. Puis, par des indices et des moyens d'évaluation, l'animateur de pastorale s'assure de rencontrer l'objectif ciblé en ajustant continuellement ses activités. La description des objectifs spécifiques, des activités pastorales et du critère d'évaluation est présentée sous forme de tableaux et mise en annexe à la fin de ce document.

Un défi pour les intervenants

Pour atteindre un objectif visant à favoriser ou à soutenir le cheminement spirituel de la personne hébergée, le savoir-faire et les techniques sont parfois insuffisantes. C'est souvent la qualité de la présence de l'intervenant qui permet l'efficacité du soutien apporté. Comme intervenant en milieu d'hébergement, l'animateur de pastorale se sensibilise à l'importance et à la valeur d'une qualité de présence et désire devenir « champion » d'une éthique qui témoigne de la dignité.

La qualité de la présence à l'autre dépend essentiellement de la qualité de la présence à soi. L'animateur de pastorale désire en ce sens entretenir un rapport conciliant envers *tout* lui-même. Une présence favorable au « tout-de-soi », à l'intégralité de la vie qu'il éprouve en lui, implique par conséquent l'accueil de ce qui en lui est pauvre, faible et vulnérable. Là repose un grand défi : reconnaître et accueillir sa propre vulnérabilité pour ensuite pouvoir soutenir celle de la personne hébergée.

La qualité de présence à soi n'est pas uniquement l'affaire de l'animateur de pastorale. Au contraire, toute personne qui choisit d'accueillir ou d'appivoiser la vie qui se manifeste en elle risque de redonner au monde une parole porteuse de réconciliation. D'où l'importance pour tout intervenant, particulièrement les préposés et les infirmières qui par leur fonction passent beaucoup de temps auprès de la personne hébergée, d'être réconcilié avec sa propre vie intérieure et de renouveler l'expérience de la reconnaissance et de l'accueil inconditionnel de soi.

L'animateur de pastorale désire donner le goût à l'intervenant de se réconcilier avec sa vie spirituelle. Il désire également soutenir sa motivation à témoigner de la dignité de la personne hébergée. Bref, susciter chez lui le désir d'éprouver la vie telle qu'elle se révèle en lui, dans l'optique d'une inévitable transfiguration de sa parole et de son agir, devenant ainsi un témoin de la dignité pour toute personne humaine.

ÉVALUATION DU PROGRAMME

L'évaluation du programme a pour but de porter un jugement sur ses différentes composantes. Quatre types d'évaluation peuvent être effectués : l'évaluation d'implantation, l'évaluation des résultats, l'évaluation du processus et l'évaluation de l'impact du programme.

L'évaluation d'implantation

L'évaluation de l'implantation est l'étape préliminaire de tout processus d'évaluation d'un programme-clientèle. L'évaluation d'implantation comporte en fait deux volets :

- a. La vérification de la mise en place, dans les unités de soins, des activités relatives au programme.
Méthodologie : grille de compilation construite à partir des activités choisies dans le tableau de programmation.
- b. L'évaluation de l'implantation des valeurs et de l'approche préconisées par le programme.
Méthodologie : grille de satisfaction des résidents, familles, personnel.

L'évaluation de l'implantation permet également de préciser le degré de conformité de ce qui se passe dans les unités par rapport au présent document. Les résultats permettront de parfaire l'implantation.

L'évaluation de l'implantation se réalise généralement un an après l'introduction du programme dans une unité ou un centre d'hébergement.

L'évaluation des résultats

L'évaluation des résultats permet de mesurer l'atteinte des objectifs spécifiques du programme-clientèle. Elle s'effectue à partir des indices et des moyens d'évaluation inscrits dans le tableau de programmation.

Indicateurs : Tous les indices et moyens d'évaluer directement l'atteinte d'un objectif spécifique d'un programme.

Méthodologie :

- observations
- entrevues
- étude statistique des indicateurs répertoriés à droite des tableaux de programmation.

L'évaluation des résultats débute généralement deux ans après l'implantation du programme.

L'évaluation du processus

Indicateurs : Le degré de pertinence, de cohérence et d'efficacité des activités en fonction des objectifs poursuivis auprès des personnes hébergées.

Méthodologie :

- questionnaire de satisfaction

- grille d'évaluation des critères identifiés
- observation individuelle ou de groupe
- analyse des documents écrits sur le programme-clientèle.

L'évaluation du processus se réalise généralement trois à quatre ans après l'implantation.

L'évaluation de l'impact

L'évaluation de l'impact est intimement liée au but du programme. Elle mesure l'effet du programme sur la clientèle.

Exemple de question de réflexion : Est-ce que le programme apporte du soutien à la dignité et au maintien de l'autonomie résiduelle de la vie spirituelle et religieuse des personnes hébergées ?

COMPLÉMENTARITÉ AVEC D'AUTRES PROGRAMMES

Ce présent programme de pastorale destiné aux personnes hébergées fait un lien évident avec le programme de « Soins palliatifs et soins de fin de vie ».

ANNEXE

TABLEAU DE PROGRAMMATION

OBJECTIF GÉNÉRAL :	Permettre à la personne en perte d'autonomie de faire l'expérience de sa dignité par le respect et la reconnaissance de ses valeurs, de ses croyances de sa culture.		
OBJECTIFS SPÉCIFIQUES	MOYENS	RESSOURCES	INDICES D'ÉVALUATION DES RÉSULTATS
<p>La personne en perte d'autonomie sera en mesure de :</p> <p>1. Faire alliance (créer une relation) avec l'animateur de pastorale.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Visites régulières empreintes de gratuités où l'animateur est disponible pour vivre un temps de compassion, et de reconnaissance. 	<p>Ressources humaines</p> <ul style="list-style-type: none"> – Animateur de pastorale – Personnel – Familles et proches <p>Ressources matérielles</p> <ul style="list-style-type: none"> – Dépliant descriptif du service de pastorale – Cartes de souhaits 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Demande de suivi par la personne hébergée ▪ Signes d'ouverture et d'accueil de la part de la personne hébergée (verbal ou non) ▪ Signes d'appréciation (verbal ou non) de la part de la personne hébergée

<p>2. Vivre un moment privilégié et personnalisé permettant la reconnaissance de soi comme personne humaine à part entière.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi d'accompagnement de soutien à la dignité et à la reconnaissance de soi. (Attitude de respect et d'ouverture à la reconnaissance de l'autre, attitudes d'attente et de silence permettant à l'autre d'entendre et d'accueillir la Parole qui se révèle en lui, climat d'intimité et de respect, de confidentialité, gestes signifiants...) ▪ Pratique d'une éthique des petits gestes. (Au quotidien, lors des rencontres formelles ou informelles, lors des déplacements pour les activités, il s'agit de lui témoigner sa grande valeur et son unicité en 	<p>Ressource humaine</p> <ul style="list-style-type: none"> – Animateur de pastorale <p>Ressources matérielles</p> <ul style="list-style-type: none"> – Lieu adapté (local, bureau) – Textes signifiants, livres, images – Chants <p>Ressources humaines</p> <ul style="list-style-type: none"> – L'animateur de pastorale – La direction et l'ensemble du personnel – Bénévoles, familles et proches 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Degré d'ouverture de la personne hébergée ▪ Réactions spécifiques qui expriment l'appréciation ou la pertinence de l'intervention ▪ Signes d'appréciation (verbal ou non) de la part de la personne hébergée ▪ Echos positifs du personnel <ul style="list-style-type: none"> ▪ Réactions spécifiques qui expriment l'appréciation ou la pertinence de l'intervention ▪ Commentaires émis et expressions non verbales révélatrices
---	---	--	--

	<p>s'adressant à la personne par son nom et par des gestes ou des paroles, lui témoigner sa grande valeur et son unicité.)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Activité de groupe permettant le partage et l'accueil de la parole. 	<p>Ressources humaines</p> <ul style="list-style-type: none"> – L'animateur de pastorale – Bénévoles, familles et proches – Technicien(ne) en éducation spécialisée <p>Ressources matérielles</p> <ul style="list-style-type: none"> – Instruments de musique – Radio, Cd, etc. affiches, textes, chansons, etc. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualité des partages en termes de contenu ▪ Nombres de participants ▪ Commentaires émis et expressions non verbales révélatrices
--	--	---	--

OBJECTIF GÉNÉRAL #2 :	Permettre à la personne en perte d'autonomie de vivre une démarche spirituelle et religieuse dans le but de nourrir le lien personnel qui l'unit à Dieu et ce, par une approche ouverte à la compassion, par des activités et des rituels adaptés.		
OBJECTIFS SPÉCIFIQUES	MOYENS	RESSOURCES	INDICES D'ÉVALUATION DES RÉSULTATS
<p>La personne en perte d'autonomie sera en mesure de :</p> <p>1. Faire l'expérience d'être soutenue et d'accueillir son vécu spirituel et religieux (passé, présent et face à l'avenir).</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Suivi d'accompagnement de soutien spirituel et religieux, et de réconfort. <p>(À travers le partage de son histoire, de ses questionnements, de son vécu d'hébergement, la personne reçoit du soutien pour reconnaître et accueillir sa souffrance. Elle reçoit aussi du soutien pour vivre ses deuils, identifier ses valeurs,</p>	<p>Ressource humaine</p> <ul style="list-style-type: none"> – Animateur de pastorale <p>Ressources matérielles</p> <ul style="list-style-type: none"> – Lieu adapté (local, bureau) – Textes signifiants, livres, Bible, images, chansons 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualité d'accueil reçu ▪ Niveau de participation de la personne hébergée ▪ Désir ou besoin de partager sa vie et son histoire ▪ Réactions spécifiques qui expriment l'appréciation ou la pertinence de l'intervention ▪ Commentaires émis et expressions non verbales révélatrices

<p>2. Exprimer sa foi et la célébrer par des rituels adaptés.</p>	<p>désamorcer ses peurs, retrouver des repères de foi et d'espérance, renouer avec son désir de prier, se réconcilier avec soi, avec les autres et avec Dieu.)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Activité de groupe permettant le partage et l'accueil de la parole ▪ Activités liturgiques sacramentelles 	<p>Ressources humaines :</p> <ul style="list-style-type: none"> – animateur de pastorale – Bénévoles <p>Ressources matérielles :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Instruments de musique – Radio, CD, etc. – Affiches, textes, chansons, etc. <p>Ressources humaines :</p> <ul style="list-style-type: none"> – animateur de pastorale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombre de participants ▪ Degré de communication (verbale ou non) ▪ Signes d'appréciation (verbal ou non) de la part de la personne hébergée ▪ Observations et questions directes ▪ Nombre de participants ▪ Signes d'appréciation de la part de la personne hébergée
---	---	--	---

	<p>(Messes, Onction des malades en individuel ou en groupe et autres Sacrements, célébrations spéciales comme la journée mondiale des personnes malades, la commémoration des défunts et les temps forts de la liturgie tels que Noël et Pâques.)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Activités de célébration de la Parole et de prières ▪ Service du Sacrement de la communion en individuel ou en groupe 	<ul style="list-style-type: none"> – Bénévoles <p>Ressources matérielles :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Chapelle – Matériel liturgique – Textes, Cd, visuel, chants. <p>Ressources humaines :</p> <ul style="list-style-type: none"> – animateur de pastorale – Bénévoles <p>Ressources matérielles :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Chapelle ou local adapté – Matériel liturgique – Textes, Cd, visuel, chants <p>Ressources humaines :</p> <ul style="list-style-type: none"> – animateur de pastorale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observations et questions directes ▪ Nombre de participants ▪ Signes d'appréciation de la part de la personne hébergée (verbaux ou non) ▪ Observations et questions directes ▪ Qualité d'accueil ▪ Signes d'appréciation de la part de la personne hébergée
--	--	---	--

	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pèlerinage 	<ul style="list-style-type: none"> – Bénévoles <p>Ressource matérielle :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Matériel liturgique <p>Ressources humaines :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Animateur de pastorale – Bénévoles <p>Ressources matérielles :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Transport adapté – Lieu de pèlerinage – Infirmier(ère) – Trousse de soins et matériel de soins d'hygiène – Nourriture pour aide aux personnes diabétiques 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Observations et questions directes <ul style="list-style-type: none"> ▪ Nombres de participants ▪ Signes d'appréciation de la part de la personne hébergée ▪ Observations et questions directes
--	--	--	---

OBJECTIF GÉNÉRAL #3 :	Soutenir le personnel et les proches face à la maladie, la souffrance et la mort de la personne hébergée.		
OBJECTIFS SPÉCIFIQUES	MOYENS	RESSOURCES	INDICES D'ÉVALUATION DES RÉSULTATS
<p>Le personnel et les proches faisant face à la maladie, la souffrance et la mort de la personne qu'ils accompagnent seront en mesure de :</p> <p>1. Être écoutés, accueillis et soutenus dans leur vécu en regard de la personne hébergée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Accompagnement et support pastoral. <p>(Temps d'écoute et d'accueil du vécu de l'autre. Présence aux sentiments d'impuissance, de révolte, de déception, etc., pour reconnaître le vécu de l'autre. Attitude de disponibilité et d'ouverture au surgissement possible d'une parole de solidarité</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Ressource humaine : <ul style="list-style-type: none"> – Animateur de pastorale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualité d'accueil reçu ▪ Commentaires positifs émis ▪ Observations et questions directes

<p>2. Être soutenus dans leur vécu spirituel et religieux.</p>	<p>et de courage.)</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Rituels religieux adaptés (Sacraments, prières) 	<p>Ressource humaine :</p> <ul style="list-style-type: none"> – animateur de pastorale <p>Ressources matérielles :</p> <ul style="list-style-type: none"> – Local adapté – Textes, prières, chants – Instruments de musique 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualité d'accueil reçu ▪ Commentaires positifs émis ▪ Observations et questions directes
<p>3. Être soutenus dans leur motivation à témoigner de la dignité de la personne hébergée.</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Interventions qui encouragent à poser des gestes de réconfort et des paroles significatives 	<p>Ressource humaine :</p> <ul style="list-style-type: none"> – animateur de pastorale 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Qualité d'accueil reçu ▪ Commentaires positifs émis ▪ Observations et questions directes



**Agence de la santé
et des services
sociaux de Chaudière-
Appalaches**

Québec 