

# Aumônerie dans les hôpitaux, cliniques et EMS

## Profil de prestations et critères de qualité



Interkonnessionelle Konferenz  
Landeskirchen • Jüdische Gemeinden

# **Lignes directrices concernant le profil de prestations et les critères de qualité applicables à l'aumônerie dans les hôpitaux, cliniques et EMS du canton de Berne**

Photo de couverture:

Valentine Godé-Darel de Ferdinand Hodler

La présente brochure a été réalisée par la commission œcuménique de l'aumônerie dans les hôpitaux, cliniques et EMS des Eglises réformées Berne-Jura-Soleure

- Judith Bélat, aumônière en milieu hospitalier
- Susanne Fähnle, aumônière en clinique
- Delia Grädel, aumônière en EMS
- Ueli Gurtner, aumônier en milieu hospitalier
- Pierre-André Kuchen, aumônier
- Peter Willener, responsable du centre de coordination de l'aumônerie dans les hôpitaux, cliniques et EMS des Eglises réformées Berne-Jura-Soleure

Traduction: service de traduction des Eglises réformées

Berne-Jura-Soleure: André Carruzzo, Genève,

Bertrand Baumann

# Sommaire

1. Introduction
2. Compréhension des valeurs et des exigences qualitatives de l'aumônerie dans les hôpitaux, les cliniques et les EMS
3. Champs d'activité de l'aumônerie dans les hôpitaux, cliniques et EMS
4. Critères de qualité applicables à l'aumônerie dans les hôpitaux, cliniques et EMS
5. Mesures et instruments permettant d'améliorer la qualité de l'assistance spirituelle

# «J'étais malade et vous m'avez visité.»

Evangile de Matthieu, chapitre 25

# «Et ayez l'un pour l'autre de la bonté et de la miséricorde.»

Zacharie 7,9

## 1. Introduction

L'aumônerie pour les personnes malades ou nécessitant des soins est depuis toujours l'une des activités fondamentales de l'Eglise. Elle le reste aujourd'hui encore, bien qu'entre-temps beaucoup de choses aient changé et que le secteur de la santé est autant une tâche de l'Etat que relevant de droit privé.

L'aumônerie est inscrite dans la loi et l'ordonnance cantonales sur les soins hospitaliers et relève par conséquent du mandat légal du canton. Cela illustre l'importance que l'on accorde à cette tâche, y compris dans un environnement sécularisé. Aujourd'hui, les hôpitaux figurent aussi parmi les institutions qui engagent des aumôniers et des aumôniers.

L'aumônerie est par conséquent soumise à des attentes très diverses et doit s'efforcer d'y répondre.

- A l'égard des prestataires du domaine de la santé, elle précise quels sont les services qu'elle propose, quels critères de qualité elle doit respecter, comment elle les garantit et quelles sont les conditions générales et les ressources nécessaires pour accomplir sa tâche.
- Au sein d'une institution du secteur de la santé, elle montre quelle est sa contribution spécifique à la collaboration interdisciplinaire et comment elle crée des réseaux avec d'autres groupes professionnels.

- Face aux instances de l'Etat ou de la société civile, elle montre que dans un contexte de plus en plus multiculturel et multireligieux, l'aumônerie n'est pas seulement proposée aux membres de l'Eglise dont elle est issue. Elle accompagne les individus indépendamment de leur origine culturelle ou religieuse et d'une manière impartiale. Elle participe d'un projet de société plaidant l'ouverture et la défense des droits humains.
- Aux Eglises et communautés juives, l'aumônerie explique le fondement historique de ses activités et montre qu'elle les accomplit en tenant compte des réalités de son temps.

Les institutions du secteur de la santé se basent sur des prestations clairement mesurables et leurs résultats, alors que les effets d'une rencontre d'accompagnement spirituel ne peuvent jamais être évalués dans leur globalité: c'est une contradiction avec laquelle l'aumônerie doit composer.

Car l'accompagnement spirituel comporte une part de mystère qui va plus loin que l'action humaine et agit librement. Les aumônières et aumôniers considèrent que leur tâche est de laisser de l'espace pour permettre à ce mystère d'agir.

Cela dit, les personnes en charge de l'aumônerie travaillent aussi en réseau avec d'autres prestataires du secteur de la santé. Cette partie de leur activité est un aspect sur lequel on peut influencer, réfléchir, communiquer et que l'on peut améliorer et orienter dans le sens de l'assurance-qualité.

## **2. Compréhension des valeurs et des exigences qualitatives de l'aumônerie dans les hôpitaux, les cliniques et les EMS**

### **2.1 L'aumônerie comme espace de rencontre**

L'accompagnement spirituel se conçoit comme un espace de rencontre professionnel, neutre et voué à l'attention portée à l'autre. Dans l'accomplissement de leur travail, les personnes en charge de l'aumônerie font preuve de diligence et de respect envers toutes celles et tous ceux qu'elles rencontrent, indépendamment de leur appartenance religieuse ou de leur conception de la foi. Elles sont animées par le souci de comprendre les patientes et les patients, les résidentes et les résidents et leur histoire personnelle, d'être ouvertes à leurs préoccupations, de les accompagner dans un esprit de fraternité et d'être à leur écoute et proche d'eux. Elles respectent les souhaits de nature religieuse exprimés par des croyantes et croyants d'autres religions et, s'ils en font la demande, s'efforcent de trouver les personnes de référence de leur religion.

### **2.2 L'aumônerie accompagne les personnes vivant une situation difficile**

Les aumônières et aumôniers soutiennent et accompagnent les patientes et les patients, les résidentes et résidents et leurs proches confrontés à des crises ou des maladies, et apporte une aide aux personnes en deuil ou en fin de vie.

### **2.3 L'aumônerie partage des préoccupations religieuses et spirituelles**

Les aumônières et les aumôniers sont ouverts aux nombreuses convictions religieuses et spirituelles qui animent les êtres humains et qui peuvent aussi nourrir leurs doutes. Ils leur proposent des rituels et des cérémonies religieuses permettant d'accéder à la force spirituelle d'une religiosité ouverte, œcuménique et libératrice.

#### **2.4 L'aumônerie apporte un soutien dans la quête de sens et défend la dignité inconditionnelle de l'être humain**

Les aumônières et les aumôniers aident les personnes à appréhender la maladie et la mort en inscrivant celles-ci dans une vision globale de l'existence. Ils voient l'individu dans ses rapports à lui-même, à sa situation personnelle, à ses semblables, à son entourage et à sa foi.

Inspirés par la tradition judéo-chrétienne, ils abordent la personne humaine dans le respect absolu de sa dignité.

#### **2.5 L'aumônerie est soumise au devoir de discrétion et au secret professionnel**

Toutes les rencontres et discussions menées dans le cadre de l'accompagnement spirituel sont soumises au devoir de discrétion et au secret professionnel.

#### **2.6 L'aumônerie s'inscrit dans une approche globale de la guérison**

L'accompagnement spirituel participe à la mission de guérison, de soutien et d'accompagnement de l'institution. Il défend des points de vue éthiques et favorise une perception de l'individu dans sa globalité. Il s'intègre dans une collaboration interdisciplinaire et partenariale avec d'autres professions du secteur de la santé.

### 3. Champs d'activité de l'aumônerie dans les hôpitaux, cliniques et EMS

L'aumônerie dans les hôpitaux, cliniques et EMS comprend en général les champs d'activité suivants:

- Visite et accompagnement de patientes et de patients et de résidentes et résidents à la demande des intéressés, du personnel, de proches ou à l'initiative personnelle de l'aumônier ou de l'aumônière
- Accompagnement et conseil des proches
- Accompagnement et conseil du personnel de l'institution
- Accomplissement de rituels au chevet des malades, organisation de services religieux dans la tradition des différentes confessions et religions et de célébrations lors d'événements particuliers
- Collaboration avec des collaboratrices et collaborateurs en particulier pour l'échange d'informations, la participation à des rapports et l'organisation de projets communs. Accompagnement dans des questions personnelles et organisation de célébrations pour les collaboratrices et collaborateurs lors d'événements particuliers
- Collaboration à des sessions de formation professionnelle et de formation continue au sein de l'institution
- Conseil sur les questions d'éthique
- Encadrement de groupes de bénévoles
- Aménagement d'espaces de spiritualité (espaces de silence, offre de méditation, groupes et moments d'intercession)
- Collaboration interne et externe avec d'autres professions, avec la direction, avec des groupes et des autorités ecclésiastiques
- Relations publiques au sein de l'institution, de l'Eglise et de la société
- Tâches administratives
- Entretien de la spiritualité personnelle
- Supervision et formation continue personnelle.

En fonction du descriptif du poste et des compétences personnelles, des priorités individuelles peuvent être fixées dans le cadre de ces champs d'activités.

## 4. Critères de qualité applicables à l'aumônerie dans les hôpitaux, cliniques et EMS

### 4.1 Conditions requises pour une assistance spirituelle de qualité

#### 4.1.1 Compétences professionnelles

- Etudes universitaires complètes de théologie, ou autre formation reconnue par les Eglises et les communautés juives
- Formation spécialisée, impliquant une qualification pour la pratique de l'accompagnement et de la consultation (par ex. formation pastorale à l'écoute et à la communication CPT ou une formation complémentaire équivalente)
- Supervision régulière et formation continue
- Aptitude à la collaboration interdisciplinaire et interprofessionnelle
- Qualifications dans la formation de jugements sur des questions éthiques
- Compétences pour le travail avec des groupes.

#### 4.1.2 Compétences sociales et personnelles

- Sens du contact et de la coopération
- Sens critique et aptitude à gérer les conflits
- Empathie
- Capacité à supporter des situations de surcharge
- Humour
- Aptitude à trouver un bon équilibre entre distance et proximité
- Ouverture œcuménique et interreligieuse
- Approche religieuse personnelle (pratique spirituelle) et capacité à percevoir les besoins religieux et spirituels d'autrui et à y répondre de façon adéquate.
- Intégrité et discrétion
- Aptitude à fixer ses propres limites et à collaborer en fonction des ressources disponibles.

#### 4.1.3 Conditions externes

- Mandat de prestations et descriptif du poste de l'Eglise et de l'institution
- Intégration de l'offre relevant de l'assistance spirituelle dans le système d'information de l'institution et auprès du public
- Définition claire de la place de l'aumônerie dans l'organigramme de l'institution

- Accès aux données et aux informations pertinentes pour l'assistance spirituelle
- Locaux appropriés pour les rencontres axées sur l'accompagnement spirituel, pour les offices religieux, les entretiens, les travaux préparatoires et les tâches administratives
- Budget de l'assistance spirituelle
- Formation continue et supervision.

## **4.2 Exigences posées à la pratique de l'assistance spirituelle dans les hôpitaux, cliniques et EMS**

C'est au travers des activités concrètes que se manifestent la valeur et la qualité de l'assistance spirituelle. L'action des personnes en charge de l'aumônerie est plus facile à mesurer, à évaluer et à planifier sur le plan pratique. Il est possible de définir un certain nombre d'attitudes et de composantes du travail des aumônières et des aumôniers qui en reflètent la valeur et correspondent ainsi au niveau de qualité recherché.

### **4.2.1 Etablir la relation**

- Lors du premier contact, les personnes en charge de l'aumônerie se présentent à leurs interlocuteurs et leur demandent la permission de leur rendre visite.
- Elles créent les conditions favorables à la rencontre et au dialogue.
- Les personnes en charge de l'accompagnement spirituel ont une attitude empreinte de respect et d'estime.
- Elles prennent le temps nécessaire à établir la relation.
- Elles évaluent avec soin l'opportunité de se limiter à un entretien unique ou de lui donner une suite.
- Elles clarifient les attentes qui leur sont posées.
- Elles gèrent avec professionnalisme les sentiments, l'équilibre entre proximité et distance, leur rôle professionnel.
- Elles sont attentives à ce qui touche les personnes qu'elles accompagnent, à leurs ressources, et veillent à intégrer le contexte social.

#### 4.2.2 Intégration de la dimension religieuse

- Les personnes en charge de l'assistance spirituelle cultivent une relation réfléchie avec la foi chrétienne ou juive, en intégrant le message d'une manière adéquate à la situation des personnes qu'elles accompagnent.
- Elles sont ouvertes à la façon dont ces dernières conçoivent la religion et la spiritualité et n'imposent jamais leurs convictions.
- Elles font preuve de respect et d'ouverture à l'égard des autres religions et visions du monde.
- Elles introduisent avec sensibilité des rituels religieux adaptés aux circonstances.

#### 4.2.3 Collaboration à l'intérieur de l'institution

- Les personnes en charge de l'assistance spirituelle font preuve de loyauté à l'égard de l'institution dans laquelle elles travaillent.
- Elles respectent les directives établies en collaboration avec l'institution.
- Elles ont des échanges réguliers et travaillent en partenariat avec le personnel des services.
- Elles font preuve de compréhension pour les tâches spécifiques de celui-ci et pour les différentes procédures à suivre.
- Elles favorisent l'institutionnalisation de la collaboration interdisciplinaire avec les directions des services, le personnel soignant, le corps médical et les services paramédicaux.
- Elles documentent leur activité d'accompagnement spirituel en veillant au respect du secret professionnel (§ 321 Code pénal suisse).

### 4.3 Accompagnement spirituel professionnel

L'accompagnement spirituel entraîne des changements qui, bien que régulièrement attestés par des patientes et des patients ou des résidentes et résidents, se révèlent pratiquement impossibles à quantifier. Cependant, la présence de l'aumônerie dans l'institution produit également des résultats clairement perceptibles, et donc mesurables. L'effet favorable de l'accompagnement spirituel sur le bien-être des individus peut être vérifié à l'aide des points suivants:

#### 4.3.1 Les aumônières et les aumôniers

- sont joignables dans l'institution et l'informent sur les remplacements et les services de garde;
- tiennent un rapport de leur activité (statistique, relevé du temps de travail, etc.);
- bénéficient d'une supervision et d'une intervention régulières et complètent leur formation professionnelle;
- nourrissent leur spiritualité;
- collaborent avec le corps pastoral au sein de l'institution et si nécessaire dans les paroisses et veillent à mettre en contact tout particulièrement les résidentes et résidents d'EMS allophones avec des responsables religieux s'exprimant dans leur langue.

#### 4.3.2 Les patientes et patients, les résidentes et résidents et leurs proches

- connaissent les services proposés par l'assistance spirituelle et les utilisent;
- se sentent reconnus et respectés dans leur dignité;
- ressentent la rencontre avec les aumônières et les aumôniers comme une aide dans leurs questionnements actuels sur la vie et sur la foi.

#### 4.3.3 Les personnes travaillant dans l'institution

- connaissent les services offerts par l'assistance spirituelle et en informent les patientes et les patients, les résidentes et résidents;
- sollicitent elles-mêmes l'assistance spirituelle pour des conseils ou des questions personnelles;
- vivent la collaboration avec les personnes en charge de l'assistance spirituelle comme un partenariat en lien direct avec leur propre activité.

#### 4.3.4 L'institution

- accorde à l'assistance spirituelle la place nécessaire dans l'information écrite et orale;
- met à sa disposition des locaux appropriés et lui accorde suffisamment de temps pour son activité;
- peut en cas d'urgence, joindre les personnes en charge de l'aumônerie en dehors des heures habituelles de travail de ces dernières;

- connaît les compétences et le savoir des personnes en charge de l'assistance spirituelle et sollicite ces dernières pour des décisions d'ordre éthique et pour la formation continue du personnel.

#### 4.3.5 Les Eglises et communautés juives

- reconnaissent l'assistance spirituelle au sein des institutions du secteur de la santé comme faisant partie intégrante de la mission et de l'offre de l'Eglise;
- connaissent par leurs instances spécialisées le travail accompli par l'assistance spirituelle et font bénéficier les paroisses de ces expériences;
- allouent des ressources financières pour la formation, le perfectionnement et la supervision.

#### 4.4 Secret professionnel / devoir de discrétion

- Le secret professionnel (devoir de discrétion) est inhérent à toute relation et à tout accompagnement d'ordre spirituel, dont l'action porte sur la protection et la dignité de l'être humain.
- L'aumônerie dans les hôpitaux, les cliniques et les EMS crée un espace de confiance garantissant que le contenu de l'assistance spirituelle restera totalement confidentiel.
- Au sein de l'équipe médicale et soignante, les aumônières et aumôniers sont libérés du secret professionnel (devoir de discrétion) si les patientes et les patients, les résidentes et les résidents ont donné leur accord.
- Le secret professionnel peut s'opposer aux exigences de la collaboration interdisciplinaire; par conséquent, l'aumônière ou l'aumônier doit soigneusement prendre en considération les intérêts des patientes et des patients, des résidentes et des résidents concernés.

## **5. Mesures et instruments permettant d'améliorer la qualité de l'assistance spirituelle**

Les structures et instruments disponibles pour améliorer les critères de qualité sont les suivants:

### **5.1 Cercle de qualité dans l'institution**

Par cercle de qualité, on entend des groupes de travail internes constitués de représentantes et représentants des différents services qui se rencontrent régulièrement pour examiner des problèmes de qualité, mener et analyser des enquêtes et proposer des mesures adéquates.

### **5.2 Instruments**

La qualité est un aspect qui doit être régulièrement abordé et développé. Les instruments pour le développement d'objectifs qualitatifs sont:

- l'intervision et la supervision;
- la formation continue professionnelle;
- des systèmes de documentation qui soient notamment conformes aux exigences de la protection des données;
- des listes de contrôle pour les tâches récurrentes confiées à différents professionnels.

Approuvé le 22.8.2011 par  
la Conférence interconfessionnelle:

**Eglise catholique romaine du canton de Berne**

Josef Wäckerle, président du Conseil synodal

**Eglises réformées Berne-Jura-Soleure**

Andreas Zeller, président du Conseil synodal

Anton Genna, chancelier

**Eglise catholique chrétienne du canton de Berne**

Christoph Schuler, président de la commission d'Eglise

**Communauté d'intérêts de la communauté juive**

Vital Epelbaum, président

Ce document remplace les anciens documents « Profil de prestations de l'aumônerie dans les hôpitaux et les homes pour le Canton de Berne » et « L'aumônerie dans les hôpitaux et les établissements de soins. Le contrôle de qualité » de mai 1999 et mai 2003 qui ne sont, de ce fait, plus valables.

Cette brochure peut être commandée à l'adresse suivante:

Eglises réformées Berne-Jura-Soleure  
Coordination des aumôneries d'hôpitaux,  
de prisons et en cas d'urgence  
Schwarztorstrasse 20, case postale 5461, 3007 Berne  
Tél. 031 385 17 02  
peter.willener@refbejuso.ch  
www.refbejuso.ch

