

Les relations soignants, bénévoles

Claire CRESPEL - GROULEZ

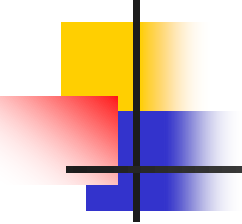
Volontaire en unité de soins palliatifs
Bruxelles

Le 25 novembre 2019
Journée des bénévoles
Organisée par la cellule CNAM / SFAP

Les relations soignants, bénévoles

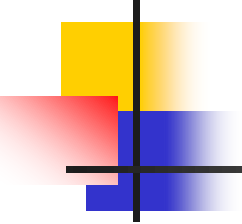


porteur d'écoute



Les relations soignants, bénévoles

- ❖ Introduction
- ❖ Notre Unité de Soins Palliatifs
- ❖ Quelles relations vécues au sein de notre USP ?
- ❖ Perspectives pour un « mieux agir » et un « mieux penser » du bénévole
- ❖ Et pour conclure ...



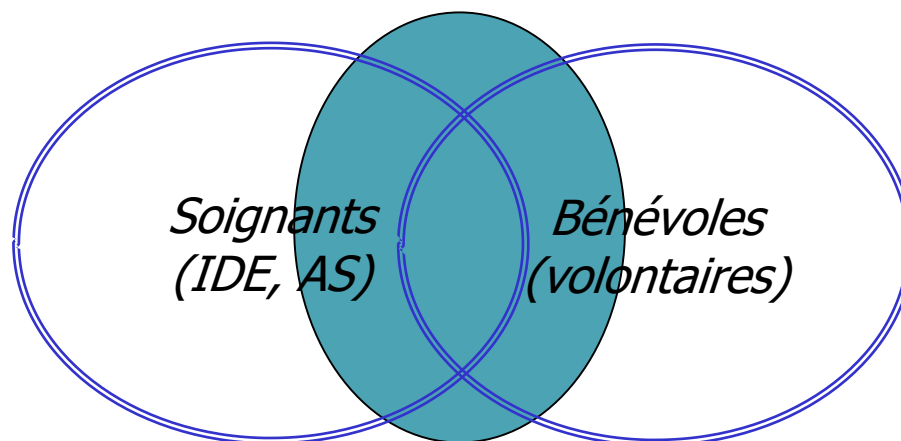
Les relations soignants, bénévoles

- ❖ Introduction
- ❖ Notre Unité de Soins Palliatifs
- ❖ Quelles relations vécues au sein de notre USP ?
- ❖ Perspectives pour un « mieux agir » et un « mieux penser » du bénévole
- ❖ Et pour conclure ...

Les relations soignants, bénévoles

Introduction

Ces personnes (les unes professionnelles, les autres des « amateurs ») forment deux équipes interreliées : finalités communes, fonctions différentes et complémentaires au sein d'un même lieu de vie et de soins.



Les relations soignants, bénévoles

Introduction



Relation : du latin *relatio* (lien)

« C'est le rapport entre deux personnes considérées respectivement l'une à l'autre »
(Littré)

Cela ***se passe*** entre les sujets



Manières d'être et de communiquer
entre-nous

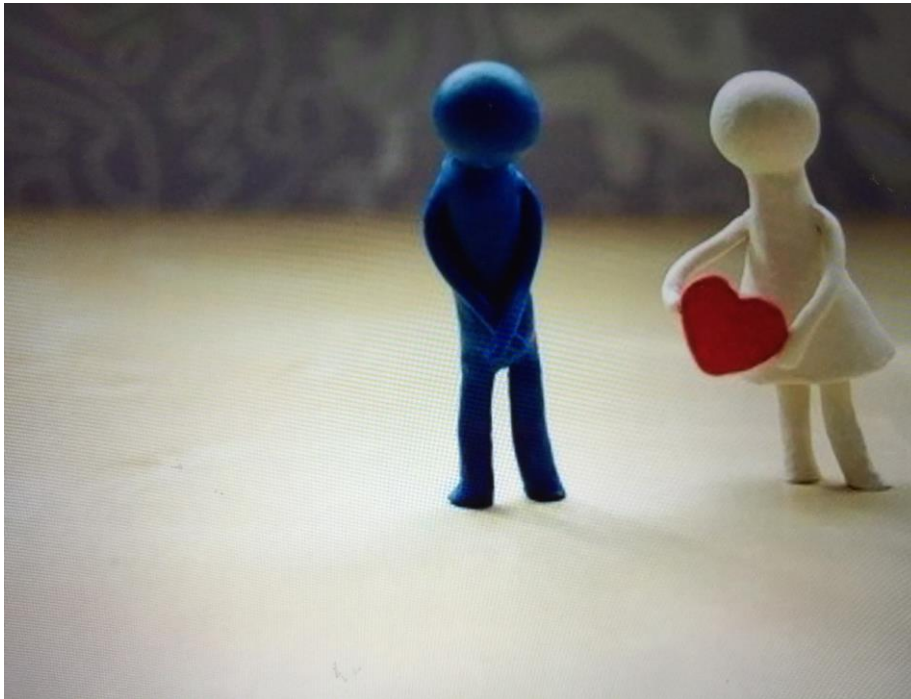


Les relations soignants, bénévoles

- ❖ Introduction
- ❖ Notre Unité de Soins Palliatifs
- ❖ Quelles relations vécues au sein de notre USP ?
- ❖ Perspectives pour un « mieux agir » et un « mieux penser » du bénévole
- ❖ Et pour conclure ...

Les relations soignants, bénévoles

Notre Unité de Soins Palliatifs



- 12 lits
- 19 soignants (temps plein ou temps partiel)
- 21 bénévoles (appelés en Belgique « volontaires »)

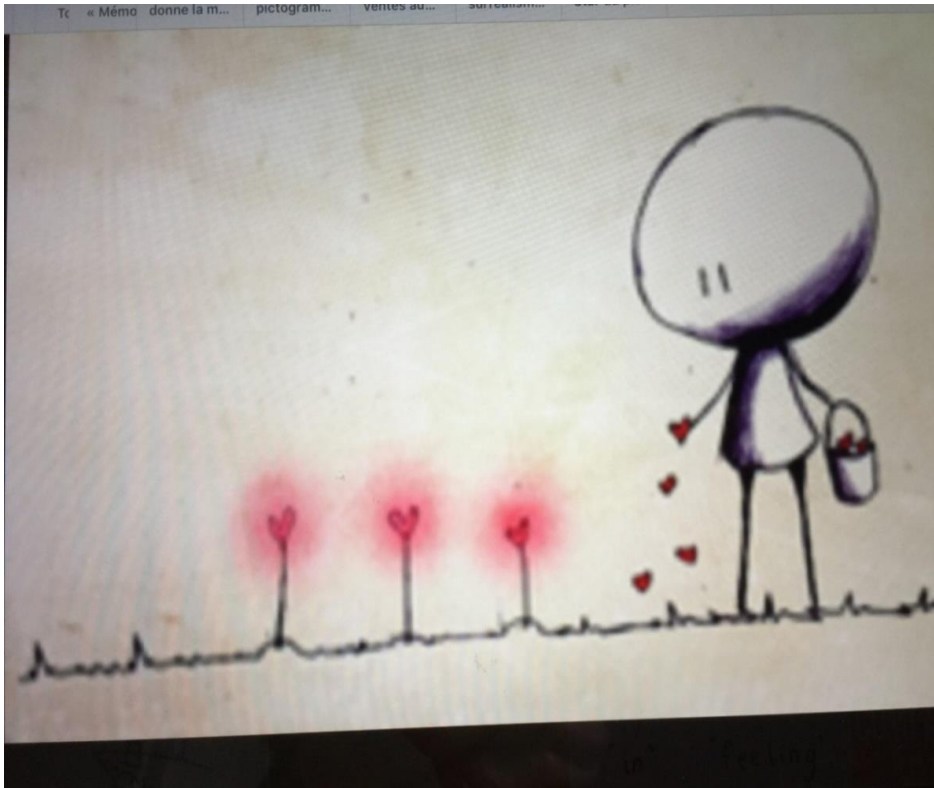


Les relations soignants, bénévoles

- ❖ Introduction
- ❖ Notre Unité de Soins Palliatifs
- ❖ Quelles relations vécues au sein de notre USP ?
- ❖ Perspectives pour un « mieux agir » et un « mieux penser » du bénévole
- ❖ Et pour conclure ...

Les relations soignants, bénévoles

Quelles relations vécues au sein de notre USP ?



Cacophonie ou harmonie ?

Une photographie de l'état de nos relations dans l'unité a été réalisée.



Les relations soignants, bénévoles

Quelles relations vécues au sein de notre USP ?

Un même questionnaire a été soumis aux soignants et aux bénévoles :

Aujourd'hui, votre relation avec soit les volontaires, soit les soignants est de l'ordre de (cochez une ou plusieurs réponses) :

La courtoisie : ____ La confiance : ____ Le plaisir : ____

La complémentarité : ____ la collaboration : ____

L'intrusion : ____ L'indifférence : ____ La contrainte : ____

Le conflit : ____ La concurrence : ____ Autres : ____

Vous souhaiteriez une relation avec soit les volontaires, soit les soignants est de l'ordre de (cochez une ou plusieurs réponses) :

La courtoisie : ____ La confiance : ____ Le plaisir : ____

La complémentarité : ____ la collaboration : ____ Autre : ____

Citez **deux points forts** que vous trouvez dans votre relation avec soit les volontaires soit avec les soignants :

Citez **deux points de progrès** que vous aimeriez trouver dans votre relation avec soit les volontaires soit avec les soignants :

Quelle évaluation faites-vous de votre relation avec les volontaires : 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Les relations soignants, bénévoles

Quelles relations vécues au sein de notre USP ?



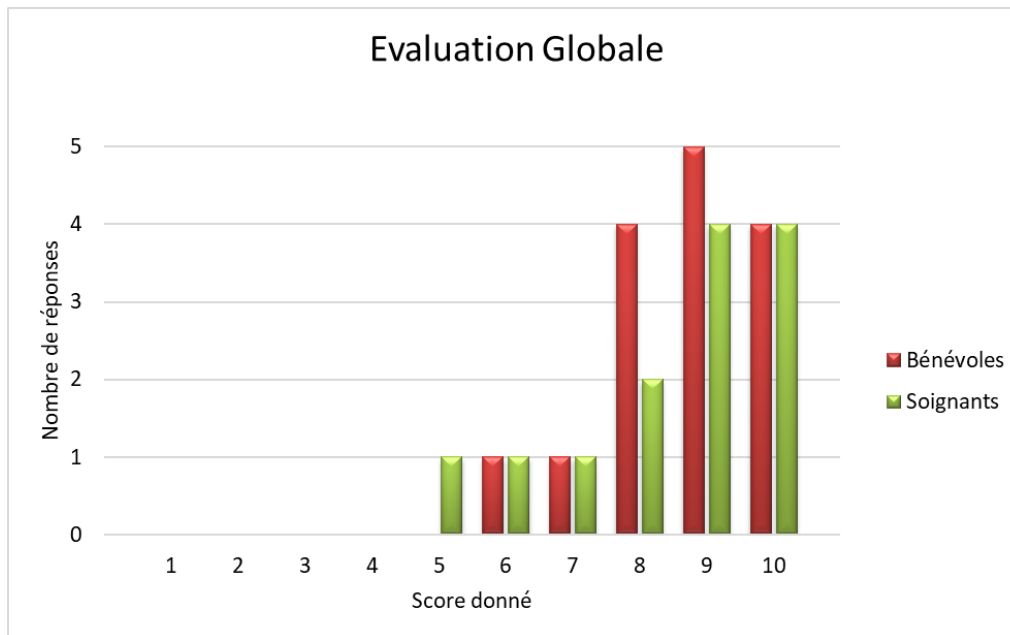
Ont répondu :

- 15 bénévoles, soit 71%
- 13 soignants, soit 68%

Les relations soignants, bénévoles

Quelles relations vécues au sein de notre USP ?

La relation aujourd'hui bénévoles / soignants



- Résultats positifs, homogènes entre soignants et bénévoles



Les relations soignants, bénévoles

Quelles relations vécues au sein de notre USP ?

La relation aujourd'hui bénévoles / soignants

	Bénévoles	Place	Soignants	Place
Collaboration	100%	1	84%	1
Confiance	86%	2	76%	2
Plaisir	86%	2	69%	3
Complémentarité	60%	4	69%	3
Courtoisie	46%	5	23%	5



Les relations soignants, bénévoles

Quelles relations vécues au sein de notre USP ?

Souhaits pour une relation bénévoles / soignants

	Bénévoles	Place	Soignants	Place
Collaboration	80%	1	61%	1
Confiance	80%	1	46%	2
Plaisir	60%	3	30%	4
Complémentarité	60%	3	38%	3
Courtoisie	13%	5	15%	5



Les relations soignants, bénévoles

Quelles relations vécues au sein de notre USP ?

Points-clés mis en perspective par l'enquête

- Bénévoles comme soignants souhaitent préserver, améliorer la collaboration et la confiance qui existent entre eux
- Bénévoles comme soignants souhaitent améliorer la communication et l'esprit d'équipe entre les deux groupes :
 - Moments d'échanges et de partages,
 - Réunions pluridisciplinaires,
 - Transmissions,
 - Quelques supervisions communes.
- Les bénévoles souhaitent être au clair avec leurs activités, avoir un retour des soignants sur leur prestation
- Les soignants souhaitent un juste exercice du bénévole
- L'efficacité de cette relation bénéficie au patient



Les relations soignants, bénévoles

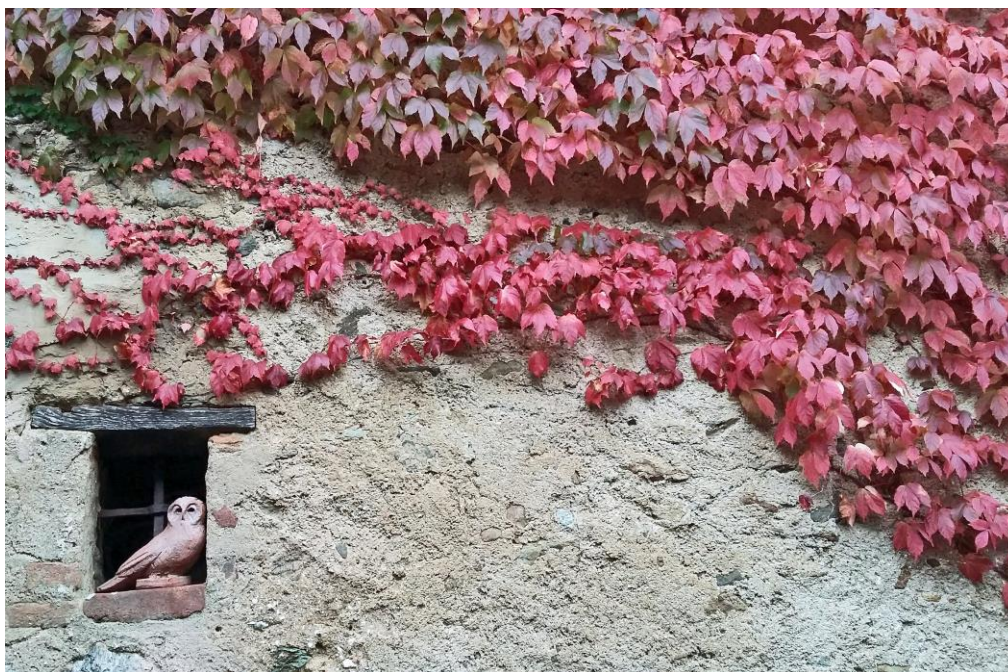
- ❖ Introduction
- ❖ Notre Unité de Soins Palliatifs
- ❖ Quelles relations vécues au sein de notre USP ?
- ❖ Perspectives pour un « mieux agir » et un « mieux penser » du bénévole
- ❖ Et pour conclure ...

Les relations soignants, bénévoles

Perspectives pour un « mieux agir » et un « mieux penser » du bénévole?

Comment préserver,
améliorer **la confiance**,
la collaboration qui
existe
aujourd'hui dans nos
relations ?

Quelle « sagesse » nous
inspire la chouette pour
enrichir notre pratique de
bénévole ?



Les relations soignants, bénévoles

Perspectives pour un « mieux agir » et un « mieux penser » du bénévole?

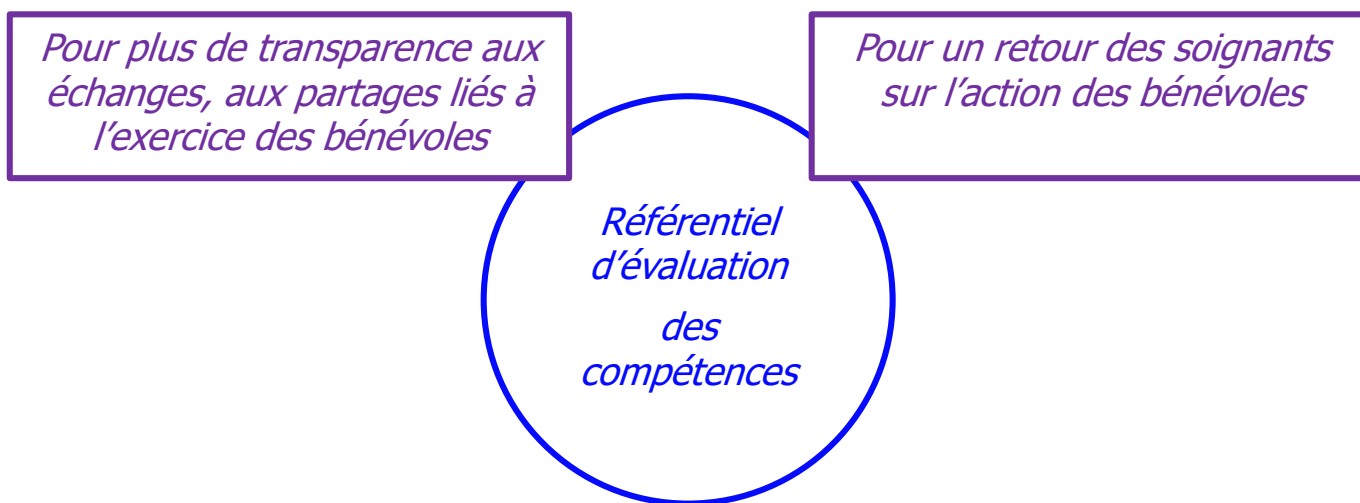
Une piste proposée :

Un référentiel d'évaluation des compétences

Les relations soignants, bénévoles

Perspectives pour un « mieux agir » et un « mieux penser » du bénévole?

Une piste proposée : Un référentiel d'évaluation des compétences



Outil d'ancrage évolutif qui donne sens, cadre l'activité et définit les attentes

- Manuel de soins palliatifs 4^{ème} édition (Dunod), Chapitre 56, C. Groulez -

Les relations soignants, bénévoles

Perspectives pour un « mieux agir » et un « mieux penser » du bénévole?

Une piste proposée : Un référentiel d'évaluation des compétences



Les relations soignants, bénévoles

Perspectives pour un « mieux agir » et un « mieux penser » du bénévole?

Une piste proposée : Un référentiel d'évaluation des compétences



Les relations soignants, bénévoles

Perspectives pour un « mieux agir » et un « mieux penser » du bénévole?

Une piste proposée : Un référentiel d'évaluation des compétences

Les activités des bénévoles ont été identifiées :

- A1 Communication avec la personne soignée, les proches. Elle représente l'activité « cœur » du bénévole.
- A2 Réalisation d'activités occupationnelles.
- A3 Réalisation de gestes simples visant à favoriser le confort de la personne soignée.
- A4 Réalisation d'activités « de service ».
- A5 Coordination avec l'équipe soignante, les autres bénévoles, la responsable des bénévoles
- A6 Développement personnel : formation, partage et évolution.
- A7 Accueil et intégration des nouveaux bénévoles, des étudiants, des stagiaires.

Afin de réaliser ces activités, il est nécessaire de mobiliser certains savoirs, certaines ressources requérant certaines compétences.

Les relations soignants, bénévoles

Perspectives pour un « mieux agir » et un « mieux penser » du bénévole?

Une piste proposée : Un référentiel d'évaluation des compétences

Les activités des bénévoles ont été identifiées :

- A1 Communication avec la personne soignée, les proches. Elle représente l'activité « cœur » du bénévole.
- A2 Réalisation d'activités occupationnelles.
- A3 Réalisation de gestes simples visant à favoriser le confort de la personne soignée.
- A4 Réalisation d'activités « de service ».
- A5 Coordination avec l'équipe soignante, les autres bénévoles, la responsable des bénévoles
- A6 Développement personnel : formation, partage et évolution.
- A7 Accueil et intégration des nouveaux bénévoles, des étudiants, des stagiaires.

Afin de réaliser ces activités, il est nécessaire de mobiliser certains savoirs, certaines ressources requérant certaines compétences

Les relations soignants, bénévoles

Perspectives pour un « mieux agir » et un « mieux penser » du bénévole?

Une piste proposée : Un référentiel d'évaluation des compétences

Exemple : Activité 5 - Coordination avec l'équipe soignante

Opérations constitutives de l'activité
Recherche et écoute des transmissions de l'équipe soignante vers des bénévoles : - Ecoute des informations en lien avec l'état de santé, - Ecoute et questionnement sur les informations en lien avec l'état psychologique de la personne, des proches, - Ecoute des informations ayant trait aux souhaits de la personne, des proches, - Ecoute des différentes demandes de l'équipe soignante
Transmissions de la part du bénévole vers l'équipe soignante : - Informations d'éléments en lien avec l'état de santé, - Informations d'éléments en lien avec l'état psychologique de la personne, des proches, - Informations d'éléments en lien avec les souhaits de la personne, des proches.

Les relations soignants, bénévoles

Perspectives pour un « mieux agir » et un « mieux penser » du bénévole?

Une piste proposée : Un référentiel d'évaluation des compétences



Les relations soignants, bénévoles

Perspectives pour un « mieux agir » et un « mieux penser » du bénévole?

Une piste proposée : Un référentiel d'évaluation des compétences

Les compétences requises pour mener à bien les activités ont été identifiées :

- C1 Savoir établir et maintenir une relation juste, adaptée aux souhaits (explicites ou non) de la personne soignée et de ses proches.
- C2 Savoir évaluer la situation de vie de la personne accueillie et celle de ses proches.
- C3 Savoir proposer des occupations et services opportuns à la personne accueillie, et les mettre en œuvre de façon adaptée.
- C4 Savoir proposer et mettre en œuvre les gestes adaptés visant le confort de la personne accueillie.
- C5 Savoir identifier et communiquer avec discernement les informations permettant un suivi de la personne et de ses proches par les bénévoles et l'équipe soignante.
- C6 Savoir informer de manière fiable et participer avec pertinence à la formation des nouveaux bénévoles, des étudiants, des stagiaires.
- C7 Savoir analyser sa pratique de bénévole avec pertinence et l'améliorer.

Les relations soignants, bénévoles

Perspectives pour un « mieux agir » et un « mieux penser » du bénévole?

Une piste proposée : Un référentiel d'évaluation des compétences

Les compétences requises pour mener à bien les activités ont été identifiées :

ACTIVITÉS	COMPÉTENCES						
	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7
Communication avec la personne soignée, les proches	x	x			x		
Réalisation d'activités occupationnelles		x	x		x		
Réalisation d'activités de « service »		x	x		x		
Réalisation de gestes simples visant à favoriser le confort de la personne soignée		x		x	x		
Coordination avec l'équipe soignante, les autres bénévoles, la responsable des bénévoles					x		
Accueil et intégration des nouveaux bénévoles, des étudiants						x	
Développement personnel : formation, partage et évolution							x

Les relations soignants, bénévoles

Perspectives pour un « mieux agir » et un « mieux penser » du bénévole?

Une piste proposée : Un référentiel d'évaluation des compétences



Les relations soignants, bénévoles

Perspectives pour un « mieux agir » et un « mieux penser » du bénévole?

Une piste proposée : Un référentiel d'évaluation des compétences

Les critères d'évaluation des compétences ont été identifiés :

Exemple : Compétence 5 - « Savoir identifier et communiquer avec discernement les informations permettant un suivi de la personne et de ses proches par les bénévoles et l'équipe soignante ».

4 critères d'évaluation, dont :

- Respect du secret professionnel

Les relations soignants, bénévoles

Perspectives pour un « mieux agir » et un « mieux penser » du bénévole?

Une piste proposée : Un référentiel d'évaluation des compétences

Un des critères d'évaluation : respect du secret professionnel

Indicateurs du Niveau Accompli :

- Seules les informations transmises sont utiles et nécessaires à la prise en charge sécuritaires de la personne
- Et l'accord de la personne soignée est recherchée pour une information que le bénévole juge utile à la prise en charge soignante
- Et aucune information n'est dévoilée dans le service
- Et aucune information n'est dévoilée à l'extérieur de l'unité

Indicateurs du Niveau Inadéquat :

- Les informations transmises ne sont pas toujours utiles et nécessaires à la prise en charge sécuritaire de la personne
- Ou les informations sont dévoilées dans l'unité
- Des informations sont évoquées à l'extérieur de l'unité

Les relations soignants, bénévoles

Perspectives pour un « mieux agir » et un « mieux penser » du bénévole?

Une piste proposée : Un référentiel d'évaluation des compétences

Au-delà de certains freins et limites, certaines opportunités !!!

- . Peut inquiéter par *la lourdeur* de la démarche
- . Risque de *démotiver / effrayer* les bénévoles
- . Peut faire craindre par son *niveau d'attente et d'exigence*

mais



Donne *plus de transparence* à l'activité du bénévole, améliorant le *niveau de confiance* et *l'esprit d'équipe*

Le référentiel peut clarifier, nous questionner seul ou en équipe, nous aider à améliorer notre pratique.

Les relations soignants, bénévoles

Perspectives pour un « mieux agir » et un « mieux penser » du bénévole?

Et puis, pourquoi pas ...

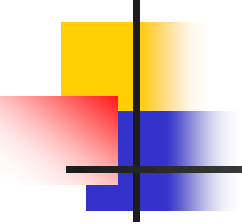
Les relations soignants, bénévoles

Perspectives pour un « mieux agir » et un « mieux penser » du bénévole?

Et puis, pourquoi pas ...



- Quelques principes éthiques établis ensemble
- Participation d'un soignant à nos réunions de bénévoles
- Participation commune soignants / bénévoles à une ou deux supervisions par an
- Participation à des formations communes : des formations communes soignants / bénévoles



Les relations soignants, bénévoles

- ❖ Introduction
- ❖ Notre Unité de Soins Palliatifs
- ❖ Quelles relations vécues au sein de notre USP ?
- ❖ Perspectives pour un « mieux agir » et un « mieux penser » du bénévole
- ❖ Et pour conclure ...

Les relations soignants, bénévoles

Et pour conclure ...



Les relations soignants, bénévoles

Et pour conclure ...

Ne perdons pas de vue que cette histoire de relations vivantes n'est que le support de ce qui constitue l'essence même de notre présence :

« L'accompagnement n'est pas une solution technique à un problème. C'est plus profondément une conscience qui appelle une présence. [...] plus sobrement à rejoindre la personne au cœur de son humanité dépouillée ... A découvrir l'être au cœur de l'autre »

T. Chatel

