

VMEH – COMPTE-RENDU DE LA JOURNEE DE FORMATION DU 23 JUIN
2016

Etre à l'écoute des institutions

En présence du Dr Jean-Paul CHEVALIER, Président de la Fédération nationale VMEH, la trésorière Nicole BOUTEILLY, de 8 délégations départementales (21, 28, 45, 74, 75, 78, 91, 94) et de Aurélie FERNANDES, responsable du service social au CHV.

Matinée consacrée à l'écoute du personnel d'EHPAD

Intervenantes représentants des institutions : Nathalie BRUNET infirmière et Nathalie RIGAUT aide-soignante à l'EHPAD Résidence Hyacinthe Richaud.

L'équipe soignante présente insiste sur le caractère utile et bénéfique des interventions de VMEH auprès des résidents. Dans le contexte de la réorganisation (problèmes budgétaires) et de la diminution des postes de personnel soignant il y a un plus grand besoin de visite (en particulier le dimanche après-midi).

Le personnel souhaiterait que les bénévoles soit plus visibles et plus proches de l'équipe soignante, qu'ils indiquent les jours de visite et fassent un retour de ces visites. Un cahier de liaison prévu à cet effet pourrait être utile.

Après-midi consacré à l'écoute du personnel de l'hôpital

Intervenantes du Centre Hospitalier de Versailles : Mme DESJARDINS, Directrice, Aurélie FERNANDES responsable du service social, Dr Mehrsa KOUKABI, Chef de Service des Urgences, Sylvie CHRISTIEN cadre infirmier

Le Dr Jean-Paul CHEVALIER, Président de la Fédération nationale VMEH a attiré l'attention des participants sur la nouvelle loi de santé qui consolide les droits des usagers du système de santé, et met l'accent sur les attentes des usagers. VMEH a reçu l'agrément pour représenter les usagers dans les instances. La participation de VMEH à la Maison des Usagers en hôpital s'entend sur la base du volontariat.

Madame Véronique Desjardin, directrice de l'hôpital Mignot, nous a mis au courant de nouveaux challenges et des nouvelles contraintes en lien avec les problèmes budgétaires mais également des progrès des technologies médicales et l'impact sur l'organisation des services et la durée des hospitalisations. L'hôpital devra s'adapter à de nouvelles conditions de

fonctionnement et recherche la participation de VMEH au-delà des missions actuelles. Comme par exemple présence des bénévoles dans des lieux tels que les salles d'attente, hall d'accueil. Cette action sera précisée prochainement.

Ecoute VMEH en chambres et aux urgences – le bilan

Chef de Service des Urgences Dr Mehrsa KOUKABI accompagnée par Sylvie CHRISTIEN cadre infirmier soulignent l'intérêt des visites de VMEH. La présence de VMEH aux urgences a suscité lors de sa mise en place une certaine inquiétude quant au danger d'ingérence possible par rapport au fonctionnement du service. Après 2 ans, les bénévoles VMEH sont aujourd'hui bien acceptés par tous les personnels. L'accent est mis sur l'écoute individuelle et après le passage de VMEH, le patient est « allégé ». La visibilité est assumée par les bénévoles qui doivent porter le gilet vert VMEH. Il est nécessaire que les usagers et le personnel soignant des urgences puissent identifier les bénévoles VMEH .

Aurélie FERNANDES, responsable du service social qui a utilement accompagné notre journée de réflexion, a souligné que les bénévoles VMEH n'hésitent pas à se rendre utiles au-delà du cadre statutaire de l'association. Leur positionnement en dehors de l'institution leur permet parfois de recueillir des observations qui, une fois remontées auprès de l'Assistante Sociale, pourront contribuer à améliorer la prise en charge.

Les échanges et prises de parole des Représentants VMEH

Toute la journée, les Représentants départementaux ont réagi aux paroles des intervenants et fait partager leurs propres expériences.

Il n'est pas toujours facile d'établir des contacts utiles avec le personnel soignant sans déranger le service. Une des difficultés est d'établir des agendas de visites sans listes à jour des résidents. Les échanges avec les résidents en chambre où dans les salles communes de l'EHPAD sont libres et souvent aléatoires et ne peuvent pas toujours être programmés. Dans tous les cas, la discrétion est de mise.

Le port du gilet ou du tour de cou VMEH en EHPAD impliquerait une meilleure visibilité pour le personnel soignant et les familles. Toutefois, il apparaît préférable de laisser le choix aux bénévoles.

Dans certaines structures, une présentation officielle de chaque nouveau bénévole est mise en place.

VMEH doit avoir une capacité à s'adapter en terme de communication avec les équipes soignantes, en tenant compte des habitudes de travail des bénévoles et de leurs souhaits.

Il persiste dans certains établissements des difficultés relationnelles avec le personnel dues à la crainte de voir les bénévoles remplacer les professionnels et servir comme prétexte à une réduction des postes.

La Maison des Usagers demande une importante disponibilité.

On constate une faible fréquentation des usagers et peu de participation de la part des cadres administratifs hospitaliers même quand le local est situé dans un emplacement visible.

On note une difficulté à se positionner par rapport à d'autres associations comme les soins palliatifs ou les Blouses Roses. Le souhait des bénévoles est de continuer à visiter les personnes jusqu'à la fin de vie, il faudrait alors envisager des formations spécifiques.

VMEH 78 a commencé à organiser des rencontres annuelles avec toutes les associations présentes au CH de Versailles. L'importance et la nécessité de renouveler ces rencontres sont mises en avant.

Journée de formation régionale, la conclusion : les changements dans le fonctionnement des institutions rendent plus nécessaire le concours des associations et en particulier VMEH en tant qu'acteur dans les évolutions à venir. Le travail, la discrétion, le respect des soignants et le professionnalisme des bénévoles de VMEH ont été salués par l'ensemble des intervenants de cette journée qui se termine par un échange informel d'expériences et de ressentis de la part des présents.

Il est important de souligner qu'il s'agit d'un partenariat exceptionnel qu'entretient VMEH avec le service des urgences de l'Hôpital Mignot. Cet exemple n'est cependant pas reproductible partout mais pourrait servir de base de réflexion sur la mise en place des équipes dans les institutions.

La contribution importante des personnels de l'hôpital Mignot et de l'Ehpad Hyacinthe Richaud a apporté à cette journée, un caractère authentique exceptionnel. Leur témoignage a permis d'identifier les actions à mener en vue d'une meilleure collaboration entre visiteurs et personnel soignant en gardant notre objectif – usager. Pour nous LA PERSONNE à qui nous rendons visite.