

Numéro 1



Décembre 2012



Revue semestrielle du volontariat au CHU UCL Mont-Godinne - Dinant

35 ans d'histoire

« Pourquoi ne pas croire à la générosité des gens de chez nous ? ». C'est de cette question qu'est née en 1977 l'initiative de créer un service de volontariat à Mont-Godinne.

Au fil du temps et des besoins, neuf équipes vont naître et se développer, accompagnant l'histoire des cliniques, aujourd'hui devenues CHU-UCL Mont-Godinne Dinant. Vous les découvrirez au fil de votre lecture, chacune avec sa mission, son originalité, son quotidien. Tout ce petit monde est aujourd'hui rassemblé sous l'aile protectrice d'une Asbl constituée en 1993 : « Participation et Solidarité Mont-Godinne. »

En 2005, Andrée Jansen, notre fondatrice, s'est retirée, cédant définitivement la place à son successeur, Jacques Gerardy. Conformément à la volonté de celui-ci, le volontariat se structurera désormais autour d'une équipe de coordination rassemblant à ses côtés les différents volontaires responsables d'équipe. Depuis lors, ce groupe de 19 personnes organise, structure, réfléchit le volontariat d'aujourd'hui et de demain.

Ponctuant 35 ans d'existence, l'année 2012 résonne donc un peu comme celle de la maturité. Enrichi de son histoire, le volontariat à Mont-Godinne fait aujourd'hui référence, tant par sa structuration que par l'esprit qui l'anime. Il est bien intégré dans le paysage de Mont-Godinne où il jouit de la confiance des professionnels et de notre institution en général comme vous pourrez le découvrir au fil des différents témoignages. Peut-il pour autant s'endormir sur ce lit de lauriers ? Certes non ! La récente fusion entre les hôpitaux de Mont-Godinne et Dinant ainsi que les profondes mutations que connaît actuellement l'univers hospitalier constituent autant de défis à relever; notre volontariat n'échappera pas aux questions fondamentales qu'ils soulèvent...

Ce numéro de « Fenêtre sur le Volontariat » est le premier du genre. Je me

réjouis de cette naissance et ne peux que souhaiter longue vie à ce nouveau témoin du dynamisme qui règne au sein de notre volontariat. En mon nom personnel comme au nom de notre institution, je tiens à féliciter et remercier tous les initiateurs de ce très beau projet.

Benoît Hallet,
Directeur général adjoint du CHU-UCL Mont- Godinne Dinant
Président de l'asbl Participation et Solidarité Mont-Godinne



RENCONTRE AVEC MADAME ANDRÉE JANSEN

Quel mot choisiriez-vous pour définir votre rôle dans le volontariat de Mont-Godinne ?

Si j'accepte volontiers les termes de « fondatrice » ou d'« initiatrice », je me reconnais davantage dans celui de « cheville-ouvrière ».

Même si ma fonction officielle fut longtemps celle de directrice du volontariat, je n'aime pas beaucoup ce mot. Mon mari était directeur de la clinique et je ne voulais pas prendre trop de place tout en désirant agir efficacement pour le bien-être des malades.



Dans quelles circonstances ce volontariat est-il né ?

Lors d'un voyage professionnel avec mon époux au Canada, j'ai constaté la présence de nombreuses « dames en rose » dans les hôpitaux. Elles étaient toutes bénévoles pour accompagner, écouter, aider, coiffer, guider et conduire les gens. Ce phénomène m'avait profondément marquée au point d'interpeler mon mari dans l'avion du retour : « Pourquoi ne croirait-on pas à la même volonté des gens chez nous ? » J'avais réellement envie d'agir dans ce sens. Cet esprit de générosité m'enthousiasmait.

Mon époux me suggéra de contacter le service social de la clinique. Ce département s'occupait déjà de la lecture aux patients et fut très heureux de déléguer cette charge à des volontaires qui ont créé la bibliothèque.

Tout s'est toujours fait en accord avec les assistantes sociales de la clinique et en réponse aux demandes des médecins qui savaient à quel point le bien-être du malade était un facteur favorisant sa guérison.

Ainsi, en 1978, alors qu'il n'y avait pas encore tous les appareils actuels, les

médecins ont eu besoin d'envoyer des patients dans d'autres cliniques pour des examens techniques. Il fallut parfois conduire des gens vers Ottignies ou Woluwé. Des volontaires se sont proposés pour accompagner ces malades dans un esprit d'écoute et parfois-même de détente, allant même jusqu'à donner des explications sur la région pendant le trajet. Un trajet à but diagnostique prenait un accent de détente qui ne pouvait être que bénéfique.

Ensuite, constatant que leurs patients se sentaient mieux en présence de proches, les médecins ont exprimé le souhait de trouver un moyen de rapprocher les familles des malades. Il était important d'offrir un lieu d'hébergement aux conjoints des personnes hospitalisées à une époque où moins de femmes conduisaient. En 1982, la maison d'accueil fut ouverte. Sa construction fut financée par la clinique mais son fonctionnement était assuré par des bénévoles. J'y ai logé très souvent durant les 6 premiers mois. D'autres bénévoles se sont beaucoup investis aussi car il fallait une présence jour et nuit. Ensuite, de nouveaux volontaires sont venus élargir l'équipe pour se répartir un planning de permanences. Chacun investissait le temps qu'il souhaitait.

Quelles sont les difficultés rencontrées ?

Sincèrement, je n'en vois aucune ! Je n'ai côtoyé que des gens qui voulaient faire aboutir des projets. Je n'ai jamais pris d'initiative toute seule, j'ai toujours agi avec le service social. On a aussi eu des rencontres avec les représentants syndicaux pour s'accorder sur le principe qu'aucun bénévole ne prenne la place d'un emploi réel.

Qu'est-ce qui motive tous ces volontaires ?

Les volontaires viennent pour donner et pour communiquer. On ne fait pas du volontariat pour passer son temps ! Ou alors, on y ne s'y épanouit pas. Il a fallu former l'esprit des volontaires. Quand un bénévole entre dans le CHU, il doit laisser ses tracas personnels derrière lui. Chacun est tenu à une discrétion totale et signe une charte détaillant plusieurs engagements. J'accorde beaucoup d'importance aux qualités relationnelles.

Reste-t-il quelques rêves que vous auriez voulu réaliser ?

Non. Le service social a toujours pu contribuer à réaliser les projets que j'aimais voir germer.

Au-delà de ce bilan positif, avez-vous un regret ?

Un regret ? Oui, celui d'avoir arrêté ! J'ai 81 ans. La responsabilité des réunions commençait à envahir mes nuits. J'interrompais mon sommeil pour noter quelques idées dont je voulais parler à une réunion d'équipe. Ce n'est pas le volontariat que j'ai voulu arrêter mais c'est la responsabilité de 130 volontaires et des différentes équipes qui devenait très lourde à porter.

Et si c'était à refaire ?

Tout de suite ! Tout de suite, sans hésitation ! Cela fait un bien fou !



LE VOLONTARIAT AUJOURD'HUI...

Chaque jour, ils sont en moyenne une bonne vingtaine à se relayer dans les différentes équipes pour assurer la continuité des services offerts. Vous les reconnaîtrez à leur tablier blanc flanqué d'un badge jaune... et aussi à leur sourire attentif, disponible : ce sont les volontaires-bénévoles de Mont-Godinne.

Du plus jeune (25 ans) à la plus âgée (88 ans), ils sont issus de tous les milieux socioprofessionnels, formant une mosaïque de personnalités très diverses, rassemblées autour d'un même projet : le bien-être des malades et de leurs proches. Leurs compétences ? Celles du cœur : le souci de l'autre, l'envie d'aider, l'esprit d'équipe, le sérieux de l'engagement.

Depuis 1995, tous les nouveaux volontaires bénéficient d'une formation à la relation et à la communication, bien précieuse pour évoluer dans cet univers très règlementé qu'est l'hôpital, où la souffrance occupe en outre une place non négligeable. Par delà, les réunions d'équipe permettent la relecture des pratiques, l'analyse des difficultés rencontrées, la suggestion de méthodes nouvelles...

L'encadrement de chaque équipe est assuré par un duo de volontaires responsables, nommés pour un mandat de 4 ans. Ils sont eux-mêmes soutenus par un permanent, Jacques Gerardy, coordinateur et infirmier social de formation (freeset* : 2736). La gestion quotidienne du volontariat est confiée à cette équipe de coordination par le conseil d'administration dont font partie nos principaux directeurs sous la présidence très attentive de Monsieur Benoît Hallet.

Plusieurs emplois sont générés par les activités du volontariat et financés par l'asbl *Participation et Solidarité Mont-Godinne* : coordinateur, formatrice des volontaires, magasinier et gestionnaire à la boutique, dame d'entretien à la maison d'accueil.

Bref, le volontariat d'aujourd'hui à Mont-Godinne est devenu un acteur crédible, notamment grâce au soutien de nombreux acteurs professionnels qu'il serait injuste de ne pas saluer ici : comité de direction, service social, départements financier, technique, logistique, informatique et bien sûr les soignants eux-mêmes. C'est sans aucun doute le fruit de tous ces partenariats qui a permis un jour à un

*freeset : téléphone portable interne

patient de dire : « Ce que m'ont apporté les bénévoles, c'est un peu de mon chez moi, une fenêtre ouverte sur le monde extérieur. »



UN BON LIVRE

« Un bon livre est le plus sûr des amis, le meilleur refuge contre les tristesses de l'existence. Vous vous laissez emporter par lui et vous le lisez lentement pour qu'il dure longtemps. Vous vivez une autre vie que la vôtre. »

Jean d'Ormesson



Voici une très belle introduction à la bibliothèque, créée il y a 35 ans à l'initiative de Madame Jansen. Aujourd'hui, Maryse et Myriam en sont les responsables. La bibliothèque compte 25 volontaires et possède en rayon environ 12 000 livres!

Conformément à la mission du volontariat, celle-ci est non seulement un lieu d'accueil mais elle assure aussi un passage régulier dans les chambres des hospitalisés.

A cette occasion, les volontaires écoutent les patients, leur donnent du temps, un moment d'évasion et bien sûr leur proposent gratuitement de la lecture; dans les salles d'attente, ils distribuent des revues... pendant que d'autres veillent à l'entretien des livres afin qu'ils soient toujours agréables à manipuler.

Donnons la parole à deux volontaires:

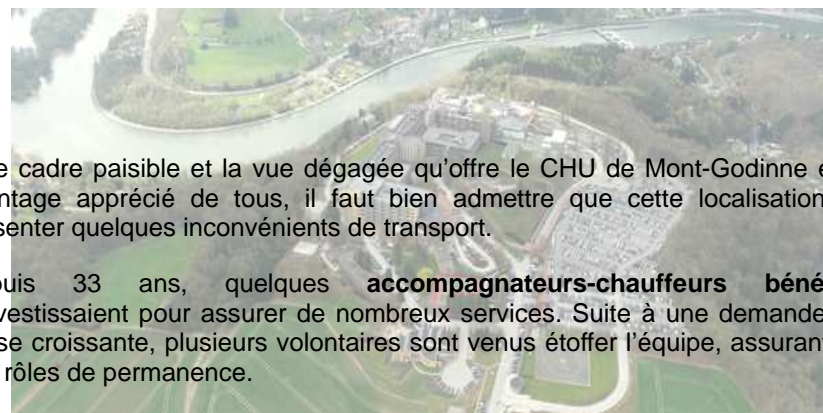
..."Les premières années ont été fort absorbantes ; il fallait mettre en place des structures qui n'existaient pas. Le travail est très intéressant"... (Marcel)

"Pour moi, c'est la meilleure journée de la semaine : je vois des gens et j'assure la bonne tenue des livres". (Janine)

Toute l'équipe de la bibliothèque est au service du patient et de ses proches et assure avec simplicité, efficacité, chaleur, discrétion, mais aussi un réel plaisir ce beau volontariat parmi les livres, revues, bandes dessinées... qui offrent des moments si précieux de détente et de partage.



PAS TOUJOURS FACILE D'Y ALLER OU D'EN REVENIR ...



Si le cadre paisible et la vue dégagée qu'offre le CHU de Mont-Godinne est un avantage apprécié de tous, il faut bien admettre que cette localisation peut présenter quelques inconvénients de transport.

Depuis 33 ans, quelques **accompagnateurs-chauffeurs bénévoles** s'investissent pour assurer de nombreux services. Suite à une demande sans cesse croissante, plusieurs volontaires sont venus étoffer l'équipe, assurant ainsi des rôles de permanence.

- Reconduire un patient hospitalisé vers son domicile et, s'il est seul, s'assurer de son confort de retour en repassant par exemple chez le pharmacien.
- Accompagner un patient pour un traitement ou un examen à l'extérieur du CHU.
- Conduire des personnes à leur rendez-vous à l'unité gériatrique.
- Transporter des résidents de la maison d'accueil.
- Transférer un patient hospitalisé en centre de convalescence ou de révalidation...
- Et surtout, permettre à ces personnes de se libérer des soucis du trajet et être à leur écoute au profit de leur santé, leur confort ou réconfort.

Evitons toute méprise : ce volontariat n'est pas une société de taxis mais vient en seconde ligne à la demande du service social ou des associations existantes lorsqu'elles sont dépassées (taxis sociaux, mutuelles, fondation contre le cancer, etc.)



LE QUOTIDIEN À LA MAISON D'ACCUEIL



Une journée à la maison d'accueil commence le plus souvent par le petit déjeuner que les résidents prennent ensemble dans le living, en compagnie du volontaire de nuit. L'équipe des bénévoles se relaie en effet jour et nuit, sept jours sur sept, pour assurer une présence permanente et rassurante.

Ce repas est aussi pour chacun un moment privilégié de rencontre et d'expression. Un temps où bien des émotions peuvent être partagées et où il n'est pas rare qu'un résident reçoive le soutien de ses semblables.

La matinée est ensuite dédiée aux préparatifs du départ pour certains, à la lessive ou encore à diverses formalités nécessaires pour les autres. Il n'est pas rare qu'au cœur de son travail, le bénévole devienne un confident occasionnel, notamment lorsque le séjour se prolonge...

Durant toute la journée, il veillera ainsi sur « ses » résidents, écoutant leurs questions, résolvant leurs petits problèmes, accueillant leurs émotions. C'est lui qui se réjouira avec eux d'un retour à la maison ou tentera d'accompagner au mieux le départ d'une famille endeuillée. C'est lui qui accueillera un résident triste de revenir parce qu'il y a rechute, complication, dégradation. C'est lui encore qui gèrera les tensions encore très fortes après une arrivée nocturne ou en urgence. C'est lui enfin qui apaisera les inquiétudes, face à l'inconnu, d'un résident arrivant pour la première fois...

La soirée est le moment du retour après le temps de présence auprès du malade. Un moment souvent fort où s'entremêlent joies et peines, angoisses et colères, doutes et questions. La présence du volontaire du soir est importante pour canaliser tous ces sentiments, apaiser, écouter, soutenir... mais aussi entretenir la bonne humeur ! Souvent, il est aussi un « opérateur téléphonique » bien nécessaire à un moment où les familles éloignées viennent aux nouvelles.

Il est 22 h 30 lorsque s'éteignent les dernières lumières, ramenant à la maison d'accueil le calme et le silence bien nécessaires au repos de tous...

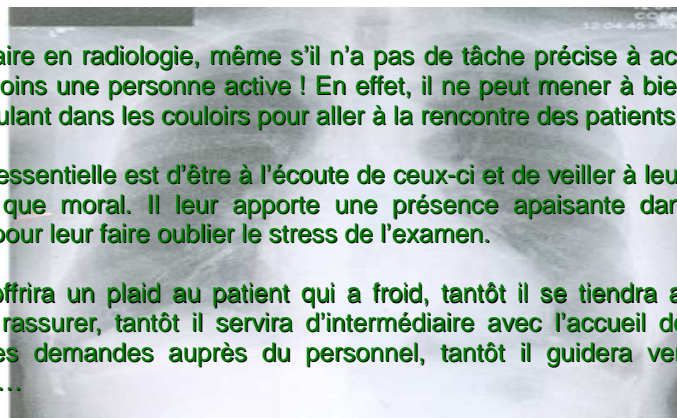


DÉJÀ 24 ANS DE PRÉSENCE !

Le volontaire en radiologie, même s'il n'a pas de tâche précise à accomplir, n'en est pas moins une personne active ! En effet, il ne peut mener à bien sa mission qu'en circulant dans les couloirs pour aller à la rencontre des patients.

Sa tâche essentielle est d'être à l'écoute de ceux-ci et de veiller à leur confort tant physique que moral. Il leur apporte une présence apaisante dans les salles d'attente pour leur faire oublier le stress de l'examen.

Tantôt il offrira un plaid au patient qui a froid, tantôt il se tiendra aux côtés du patient à rassurer, tantôt il servira d'intermédiaire avec l'accueil de la radio et relaiera les demandes auprès du personnel, tantôt il guidera vers une zone d'examen...



La « récompense » pour le volontaire sera à la mesure de son engagement : plus il sera allé à la rencontre des patients, plus il aura le sentiment de ne pas avoir perdu son temps ni le leur et d'avoir pu être utile.

Venez nous rejoindre si le cœur vous en dit et si vous êtes convaincus du bien-fondé de ce bénévolat.



CHACUN Y TROUVE SON COMPTE !

Fondée, il y a bientôt 20 ans, pour « dépanner » les patients en mal d'objets de première nécessité, la boutique rencontre très vite beaucoup d'intérêt.

Ce succès lui confère de plus en plus d'ampleur : aujourd'hui les objets de première nécessité côtoient revues et journaux, gaufres et biscuits, boissons fraîches, chocolats et bonbons, fleurs et cadeaux, bijoux de fantaisie et articles de papeterie, foulards et peignoirs... bref, tout ce dont on peut avoir besoin ou simplement envie.



Suivant les saisons, la boutique change de décor : elle se couvre de petits cœurs à la St-Valentin, se niche au milieu d'une multitude d'œufs à Pâques, ou encore, à Noël, se colore de boules chatoyantes.

Lieu de rencontre, de contacts souvent cordiaux, la boutique est animée par 36 personnes (34 volontaires et 2 employés) qui s'y affairant pour le bien-être et la facilité non seulement des patients et de leur famille, mais aussi de tout le personnel du CHU.

Trois équipes se relaient du lundi au vendredi de 8 h 45 à 18 h 30, et l'après-midi des week-end et jours fériés.

Si vous avez un moment, passez donc leur rendre une petite visite, vous serez toujours bien accueillis.



PHOTO DE FAMILLE

Ils sont souvent une dizaine de patients âgés, à la grande salle commune de l'unité de soins de jour. Sous le regard à la fois joyeux et attendri des volontaires qui les y ont amenés, ils observent les préparatifs. Quelque chose est prévu pour eux ce vendredi après-midi. Et ce ne sera pas un aérosol, un pansement ou une piqûre...



Non ! Cette fois, on va les réunir et les distraire autour d'un jeu de société, d'une longue conversation en groupe, d'une chorale, d'une bonne crêpe à la Chandeleur ou encore de la décoration de Noël.

Tout est bon dès lors que cela tient compte de leur état et leur permet de s'évader un tant soit peu d'un quotidien devenu bien lourd. Parfois, discrètement, il faudra s'asseoir aux côtés d'une personne un peu confuse ou angoissée et canaliser son émotion. Quelquefois, c'est toute l'histoire d'une vie qui se révélera sur un simple mot prononcé ou une question posée. Parfois, le mari, l'épouse ou les enfants seront aussi présents pour profiter de ce moment de convivialité.

D'autres patients, confinés dans leurs chambres, ne seront pas oubliés. Une partie de l'équipe ira leur rendre visite, rencontrant parfois de profondes solitudes...

L'après-midi s'écoule ainsi jusqu'à l'incontournable rituel de la tasse de café avant le retour en chambre. Il n'est pas rare qu'un membre de l'équipe profite de son anniversaire ou d'un prétexte quelconque pour glisser un morceau de tarte dans l'aventure !

L'animation en gériatrie ? Un volontariat qui n'a rien de secret ni de sacré... mais qui touche à l'essentiel : reconnaître à la personne âgée son droit à l'existence, au respect. Et puis la regarder, surtout la regarder...



... ET POURTANT

Depuis 16 ans, nous sommes dix volontaires d'accompagnement en soins palliatifs entourés de deux médecins, de deux infirmières, de kinés et de psychologues pour nous faciliter l'approche du malade et de sa famille.

Nous pointons le bout du nez dans la chambre - parfois stérile - avec toujours une attention particulière au respect des éventuelles consignes : masque, gants, tablier, comme cela peut notamment être le cas aux soins intensifs.

Pour la personne alitée, comme pour sa famille, le volontaire doit se faire tout petit, prendre son temps... avec douceur, respect de la personne, de ses convictions, de son milieu social. Avec humilité et sans jugement, dans l'ignorance de sa maladie, il écoute, reconforte, encourage.

Parfois il reste simplement présent auprès du patient pendant que la famille retourne quelques instants à son quotidien...



Comment est né ce nom « *Cyberterrasse* » ?
CY donner un sens nous parut évident.
Bien sûr, « *cyber* » indique un lien avec l'ordinateur
E t comme nous sommes à l'avenue du docteur Thérasse,
R ien de plus simple, le nom de l'équipe est ainsi né !
T ravailer individuellement pour répondre à vos besoins est notre but.
E nsemble, nous essayons de vous faire apprivoiser l'ordinateur :
R éaliser des courriels, effectuer des recherches ciblées sur internet,
R édiger un beau document en traitement de texte,
Ajouter ou classer des pièces jointes, etc.
S i vous êtes hospitalisé, en revalidation ou en traitement,
S achez que Michel, Xavier et Françoise sont à votre service gratuitement
E n prenant rendez-vous au (081) 41 46 90



IL ÉTAIT UNE FOIS... OU DEUX... OU TRENTE SIX !



Il était une fois une équipe de volontaires qu'on avait coutume d'appeler les « bénévoles ». Pourquoi les a-t-on affublés de ce nom ? Parce qu'ils sont bénévoles, « volant » partout dans notre hôpital au service de ceux qui le demandent.

« Allô les bénévoles ? Ici l'accueil central. Pourriez-vous venir chercher Madame M. avec une chaise roulante et la conduire à la kiné respiratoire ? Elle est très fatiguée et peut à peine marcher ! »

« Allô les bénévoles ? Ici Serge de l'hôpital de jour gériatrique. J'ai un couple très âgé qui doit passer la journée à Mont-Godinne pour une série d'exams et de consultations. Pourriez-vous les prendre en charge et les accompagner vers chacune de leurs destinations ? »

« Allô les bénévoles ? Ici la coiffeuse. Pourriez-vous m'amener Madame Z. de la chambre 4327 pour sa permanente ? »

« Allô les bénévoles ? Ici la consultation. Monsieur G. est très fatigué et un peu désorienté. Il ne sait plus où est garée sa voiture. Pourriez-vous lui donner un coup de main ? »

« Allô les bénévoles ? Ici le service social. Le bus de Handicap et Mobilité déposera demain à 9 h Madame V. à l'entrée de l'hôpital. Elle sera en chaise roulante. Pourriez-vous l'accueillir et l'accompagner ensuite vers sa consultation ? »

« Allô les bénévoles ? Ici l'unité 41. Pourriez-vous aider Monsieur et Madame B. à porter leurs bagages jusqu'à leur voiture ? »

« Allô les bénévoles ? Ici la boutique. Pourriez-vous porter à Monsieur F. de la chambre 2110 le journal qu'il nous a réservé par téléphone ? »

« Allô les bénévoles ? Ici l'unité 43. Madame L. aimerait que quelqu'un l'emmène en chaise roulante faire un tour dans le parc. Merci de beaucoup l'écouter, car elle n'a vraiment pas le moral... »

« Allô les bénévoles ? Ici le Dr T. Je viens d'arrêter un monsieur qui entrait dans l'hôpital avec son chien pour venir rechercher son épouse ! Pourriez-vous venir garder le toutou pendant qu'il récupère sa femme ? » (authentique !)

« Allô les bénévoles ? »... Depuis mai 2004, cette expression rythme la vie d'un volontariat devenu incontournable dans le quotidien du CHU Mont-Godinne...



... ET DEMAIN ?

A peine nos 35 bougies sont-elles éteintes que déjà le temps reprend sa course au rythme des projets. Le volontariat n'en manque pas.

La bibliothèque, loin d'être la « vieille dame » que l'on pourrait croire, se prépare à déménager vers d'autres lieux. La diminution des durées de séjour et la concurrence des « bedsites (écran tactile polyvalent mis à disposition du patient) » influent également sur la manière de rencontrer les patients et leurs attentes : désormais, les passages en chambres se feront plus fréquents, voire quotidiennement, dès que les renforts le permettront...

En plein redéploiement, les accompagnateurs-chauffeurs proposent aujourd'hui un système de permanences qui répond à des sollicitations sans cesse croissantes. Les difficultés de déplacement que connaissent de plus en plus de personnes et leurs conséquences sur l'accès aux soins n'ont pas échappé aux responsables du volontariat qui ont voulu y apporter une réponse adéquate. Bien que positionnée en renfort des structures existantes, l'équipe des accompagnateurs-chauffeurs est probablement appelée à devenir l'une des plus actives à Mont-Godinne.

La maison d'accueil est, elle aussi, très concrètement en route vers de profonds changements. Les travaux en cours permettront d'offrir un accueil et un hébergement mieux adaptés aux besoins actuels. Chambres individuelles mieux équipées, chauffage, sanitaires, équipements divers et décoration rénovés, accès internet, etc., autant de contributions au mieux-être des résidents, tout en gardant bien à l'esprit l'importance d'une formule financièrement accessible à tous. L'inauguration est prévue fin 2013.

Plus loin dans l'agenda, la boutique devra trouver place dans des locaux plus spacieux répondant mieux à ses activités croissantes.

Les autres équipes restent quant à elles attentives à l'évolution de leurs pratiques, les remettant sans cesse en question pour mieux rencontrer les attentes des patients, de leurs proches, ou encore des professionnels concernés.

En un mot comme en cent : le volontariat vit et fait vivre car « c'est aussi grâce à lui que chaque jour, pour certains, reste un jour de magie plutôt que de chagrin... »



CHU
Mont-Godinne UCL

VOTRE SANTE,
NOTRE PRIORITE

Editeur responsable :
Jacques GERARDY
Coordinateur du volontariat
081/42 27 36
jacques.gerardy@uclouvain.be