

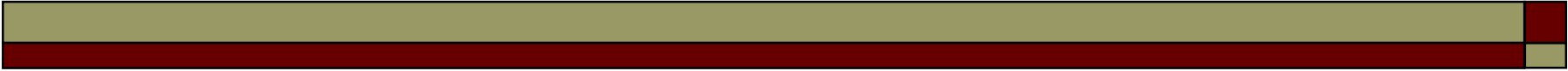
**Le partenariat équipe soignante/bénévoles,
une formule incontournable en maison de
soins palliatifs: traitons-la bien!**

**Conférence/atelier
Présentée au 21^e congrès
du Réseau des soins palliatifs du Québec
Trois-Rivières
31 mai 2011**



Présentatrices

- Danielle Hamelin, coordonnatrice des soins infirmiers et des bénévoles, Maison Albatros Trois-Rivières Inc.
- Élise Rheault, directrice générale, Maison Albatros Trois-Rivières Inc.



Thèmes abordés

- ❑ Problématique et contexte sociétal
- ❑ Contexte en maisons de soins palliatifs
- ❑ PSB= formule incontournable
- ❑ Profil des bénévoles en 2011
- ❑ Relations soignants/bénévoles
- ❑ Important de retenir
- ❑ Expérience terrain
- ❑ L'avenir...
- ❑ Échanges d'idées.



Problématique et contexte sociétal...

Tendances démographiques

- ❑ Vieillissement rapide de la population mondiale
- ❑ Transformations démographiques sans précédent
- ❑ Plus d'aînés que jamais
- ❑ 2002: 5 millions de canadiens de plus de 50 ans
- ❑ 2006: + ou - 15 millions de canadiens de plus de 50 ans
- ❑ Les baby-boomers: 30% de la population, dépassant de très loin celui des autres groupes canadiens.

(Bénévole canada 2001)



Problématique et contexte sociétal...

Augmentation fulgurante de décès

Conséquences du vieillissement

- ❑ Augmentation du nombre de décès
- ❑ Au Québec en 2000: 56 780 décès
- ❑ Au Québec en 2015: projection de 69 720 décès
- ❑ La plupart des décès seront reliés à des maladies nécessitant des soins palliatifs

(Politique en soins palliatifs de fin de vie 2004)



Problématique et contexte et sociétal...

Répercussions sur le système de santé

- Pour l'heure, la société québécoise ne serait pas en mesure d'assumer cet impact en une si courte période de temps.
- L'accessibilité, l'équité et la continuité des services démontrent présentement des problématiques selon les modes actuels de prise en charge des clients.

(Politique en soins palliatifs de fin de vie, 2004)



Problématique et contexte sociétal...

Répercussions sur les services offerts en soins palliatifs

- Augmentation de la demande de services
- Inadéquation de ressources appropriées/ besoins de la clientèle
- Difficultés d'accessibilité aux services de soins palliatifs
- Vulnérabilité du recrutement tant des professionnels que des bénévoles



Contexte en maisons de soins palliatifs

- ❑ Maisons en activités et en projet au Québec,
- ❑ Coût des services
- ❑ Profil des personnes impliquées dans une maison de soins palliatifs
- ❑ Adaptation des équipes soignants-bénévoles
- ❑ Continuum attendu des soins
- ❑ Obligation de qualité
- ❑ Besoins/capacités
- ❑ Environnement légal
- ❑ Financement: MSSS, philanthropie,
- ❑ Inadéquation avec le réseau public



PSB: formule incontournable?

- ❑ PSB: Partenariat soignants/ bénévoles
- ❑ Historiquement le bénévolat est un apport inestimable aux organismes communautaires, et le développement des soins palliatifs
- ❑ Les secteurs des services sociaux et des arts/culture et loisirs sont les plus fréquentés en bénévolat: la santé arrive dans les derniers rangs
- ❑ Nécessité du travail d'équipe=nécessité du partenariat soignants/bénévoles
- ❑ Bénévolat formel et informel?
- ❑ Engagement=apport socio-économique significatif

(Enquête nationale sur don bénévolat participation, 2000)



Profil des bénévoles en 2011...

Mutation de la pratique bénévole

- Augmentation du besoin en bénévolat vs diminution des effectifs
- En 2000, 7% du bénévolat sur un taux de 26% a apporté plus de 73% des heures en bénévolat: la plupart de ces heures sont effectuées par des aînés
- Les TLM (*toujours les mêmes*): la majorité des heures proviennent d'une minorité de bénévoles



Profil des bénévoles en 2011...

Qui sont-ils

Les aînés d'aujourd'hui: La génération d'après-guerre

- ❑ 70 ans et plus
- ❑ Groupe fortement engagé en faveur des œuvres de bienfaisance
- ❑ Démontrent solidité, loyauté et dévouement
- ❑ Générosité de leur temps, fidélité à long terme pour un organisme ou une cause.
- ❑ Désertion des rangs peu à peu



Profils des bénévoles en 2011...

Qui sont-ils

Les baby-boomers:

- ❑ Nés entre 1947 et 1966
- ❑ Bassin considérable de candidats potentiels
- ❑ Diffèrent des générations précédentes par un meilleur profil de santé, éducation, statut économique

Leurs attitudes et valeurs:

- ❑ Sont plus exigeants
- ❑ Se font davantage entendre
- ❑ Recherchent des activités stimulantes
- ❑ Sont très actifs



Profils des bénévoles en 2011...

Sources d'insatisfaction des bénévoles en soins palliatifs

- ❑ Incertitude dans le rôle dévolu
- ❑ Impression de ne pas être suffisamment occupé ou de perdre son temps
- ❑ Utilisation non adéquate de ses compétences
- ❑ Sentiment de non-appréciation par les autres membres de l'équipe
- ❑ Manque d'information concernant le diagnostic, pronostic, dynamique familiale du patient.

(Claxton-Oldfield et al 2008)



Défis pour les organismes communautaires

Comprendre et satisfaire leurs besoins:

- ❑ D'être motivés
- ❑ D'être traités comme des partenaires et non comme des subordonnés
- ❑ D'être formés
- ❑ D'une définition claire des attentes à leur égard
- ❑ De flexibilité dans les horaires
- ❑ D'être appréciés
- ❑ D'un organisme professionnel bien structuré



Relations soignants/bénévoles...

Rôle du personnel infirmier Vs bénévoles

- Influence directe sur l'intégration et le bien-être des bénévoles
- Obligation du travail d'équipe
- Soutien et encadrement

Relations soignants/bénévoles...

Les attitudes et croyances des soignants envers les bénévoles en soins palliatifs

- ❑ En général, attitude positive envers les bénévoles
- ❑ Bénévoles rendent le travail plus facile: 75%
- ❑ Il n'est pas approprié de divulguer des informations médicales: 47%
- ❑ Devoir donner plus d'input sur le soin des patients: 77%
- ❑ Présence requise des bénévoles aux réunions d'équipe: 56%
- ❑ Ne sont pas certains ou ignorent le type de formation reçue par les bénévoles: 73%
- ❑ Considèrent que les autres membres de l'équipe ont une importance plus grande au sein de l'équipe
- ❑ Devoir donner plus d'input sur le soin des patients: 77%
- ❑ Devraient être présents aux réunions d'équipe: 56%.

Claxton-Oldfield 2008



Sensibilisation du personnel infirmier...

Instruire le personnel infirmier sur:

- La formation des bénévoles
- Le rôle des bénévoles
- La valeur de contribution des bénévoles



Solutions répertoriées

- ❑ Formation adéquate
- ❑ Suivi continu
- ❑ Soutien dans leurs actions
- ❑ Intégration au sein de l'équipe de soins
- ❑ Valorisation et reconnaissance du rôle

Retenons que:

- ❑ Les postes des bénévoles doivent répondre au besoin de l'organisme et des bénévoles
- ❑ La volonté de se sentir utile est une des raisons les plus fréquemment évoquées par les nouveaux bénévoles
- ❑ Les besoins, les attentes et les limites évoluent dans le temps



Expérience terrain

□ Processus de soutien/suivi/encadrement des bénévoles

Ses modalités:

- Rencontres statutaires aux 6 semaines

Objectifs visés:

- Maintenir, unifier la philosophie des soins et services de la Maison
- Maintenir à jour et développer les connaissances
- Permettre un lieu de rencontres et d'échanges soignants/bénévoles
- Réorienter au besoin le bénévole dans un autre secteur.



Expérience terrain...suite

Résultats obtenus et constats

- ❑ Exercice attendu de la part des bénévoles et des soignants
- ❑ Valeur ajoutée: animation par les infirmières
- ❑ Bonnes réponses à la participation et intérêt démontré
- ❑ Constat de mince délimitation dans la division du travail
- ❑ Fragilité des équipes soignants/bénévoles reliée à de facteurs tels que cancellations, conflits d'horaires, capacités physiques, habiletés, préférences)
- ❑ Partages de commentaires des bénévoles: occupation durant la période de bénévolat, utilisation des compétences, manque d'information clinique des malades et famille,



Expérience terrain...suite

Alertes:

- ❑ Groupes limités et homogènes
- ❑ Explications des buts et objectifs visés de la rencontre
- ❑ Animation par une infirmière et médiateur



...

- « là où les bénévoles sont reconnus, ils ont le goût de continuer...les bénévoles ne veulent pas être utilisés, mais qu'on prenne en considération leur opinion et veulent faire partie des solutions et des actions... »

Comité de l'année internationale des bénévoles 2001



L'avenir...

Malgré tout... soyons confiants!



Et si on en parlait...

- ...pour que vous nous partagiez votre expérience soignants/
bénévoles



Références

- **Andersson, B., Öhlén, J. (2005). *Being a hospice volunteer*. Palliative Medicine. Vol. 19. p.602-609.**
- **Bénévoles Canada. Le bénévolat et la santé des aînés www.benevoles50ans-et-plus.ca.**
- Bowen, P., McKechnie, A-J., (2001). *Perpectives bénévoles: nouvelles stratégies pour favoriser la participation des adultes plus âgés*. Bénévoles Canada, ISBN 0-9730641-4-5 www.benevoleenaction.com
- Claxton-Oldfield, S., Hastings, E., Claxton-Oldfield, J. (2008). *Nurses' Perception of Hospice Palliative Care Volunteers*. American Journal of Hospice et Palliative Medicine. VOL. 25 no. 3. p.169-178.
- Claxton-Oldfield, S., Claxton-Oldfield, J. (2008). Keeping hospice palliative care volunteers on board: Dealing with issues of volunteer attrition, stress, and retention. Indian J Palliat Care. Version électronique : <http://www.jpalliativecare.com/text.asp?/14/1/30/41933>



Références

- Claxton-Oldfield, S., Claxton-Oldfield, J. (2008). *Some Common Problems Faced by Hospice Palliative Care Volunteers*. *American Journal of Hospice et Palliative Medicine*. Vol. 25. No. 2. p.127-126.

- Comité de l'Année internationale des bénévoles (2001). *Rapports régionaux des événements réflexion-théâtre*, Montréal, Comité de l'Année internationale des bénévoles 2001 au Québec, 79 p.
- www.actionbenevole.qc.ca

- MSSS. (2004). *Politique en soins palliatifs de fin de vie*. Gouvernement du Québec. No ISBN: 978-2550-591999-3
www.msss.gouv.qc.ca section Documentation, Rubrique Publications

- Société canadienne du cancer, 2010. *Thématique spéciale: le cancer et les soins de fin de vie*.
www.cancer.ca/.../QC_StatistiquesCanadiennesCancer_2010.aspx?..