

# Équipes médico-soignantes et bénévoles

## Un partenariat du sens au bénéfice des patients et de leurs proches

Laurence LAIGNEL Présidente de l'Association française des directeurs de soins (AFDS)

**Du volontariat au bénévolat, de la charité à la formation<sup>1</sup>, chaque acteur de la prise en charge permet au patient de retrouver son équilibre afin de continuer à exister jusqu'au bout de sa guérison, dans la continuité de sa maladie ou jusqu'au bout de sa vie. Alors que les bénévoles, avec les directeurs des soins, sont appelés à travailler à leur juste place dans la filière de prise en charge, le rôle de chacun évolue, en intra comme en extrahospitalier. Ne devra-t-il pas s'élargir au soutien de visites, d'accompagnement et d'activités pour les patients retournant à domicile ? Quelle articulation avec l'essor de nouveaux métiers du soin ? Les métiers du soin et de l'accompagnement, dans les épisodes que traverse le malade, tentent d'apporter des réponses à l'évolution du partenariat entre les équipes médico-soignantes et les bénévoles. Regard d'une directrice des soins.**

**U**ne étude de l'Institut de recherche et d'information sur le volontariat<sup>2</sup> proposait en 1974 une définition du bénévolat-volontariat assortie de cinq conditions : « *Le bénévole ou le volontaire est celui qui s'engage (notion d'engagement), de son plein gré (notion de liberté), de manière désintéressée (notion d'acte sans but lucratif), dans une action organisée (notion de groupe d'appartenance à une structure), au service de la communauté (notion d'intérêt commun).* » L'altruisme tient ici une place prépondérante. L'ensemble des démarches entreprises dans l'espace associatif s'inscrit dans une dimension éthique où la prise en compte de l'autre, avec ses

valeurs, comme nous pourrions l'envisager dans une approche communautaire, est à considérer<sup>3</sup>. D'aussi loin que mon souvenir professionnel porte, croiser des bénévoles à l'hôpital fait partie du paysage du professionnel de santé. Leur représentation et leur rôle ont toutefois fortement évolué.

Les textes qui régissent leur intervention, de la loi de 1901 en passant par les ordonnances de 1996 jusqu'à la loi du 4 mars 2002, montrent la volonté d'intégrer l'usager comme acteur du système de santé, tout en encadrant le modèle<sup>4</sup>. Pour exemple, la législation positionne le coordinateur général des soins en président de la commission des soins de rééducation et médico-technique (CSIRMT). Au sein de cette commission qui participe au pilotage de la politique médico-soignante et réfléchit aux pratiques soignantes, la plupart des présidents de CSIRMT ont souhaité intégrer un représentant des usagers, personne qualifiée engagée dans une association de bénévoles. La parole de l'usager apporte en effet des éléments d'éclairage précieux s'agissant du vécu et du ressenti du patient, dans une instance où l'on pilote, échange, travaille sur les pratiques de soins et les situations organisationnelles de prise en charge.

La dimension sociale du patient, son vécu de malade, la perspective du retour à sa vie quotidienne, l'accompagnement des proches : cet ensemble fait partie du pilotage assuré par les directeurs des soins, responsable de la qualité de prise en charge pour ce qui relève des pratiques paramédicales. Quelle place pour le bénévole dans ce pilotage ? Quelles pistes développer ?

### Projet de soins et bénévoles

Quelles que soient les théories sur les besoins de l'être humain en sociologie, sciences infirmières,

économie ou philosophie, toutes intègrent l'équilibre entre les dimensions physique, psychologique et émotionnelle. Le rôle de l'hôpital consiste à prendre en charge le déséquilibre physiopathologique, momentané ou non, de la personne qui vient recevoir des soins. Répondre aux besoins en soins du patient est le fil conducteur qui guide la responsabilité du directeur des soins : Pour autant, les dimensions psychologique et émotionnelle, un accompagnement, une écoute, une possibilité d'être reconnu(e) impacteront la prise en charge. La Haute Autorité de santé a diffusé des recommandations de bonnes pratiques s'agissant du repérage de la souffrance psychique de la personne âgée<sup>5</sup>.

Ces indicateurs peuvent être transposés à des patients souffrant de maladies chroniques dont la maladie déstabilise les projets de vie et l'équilibre quotidien, modifie le développement personnel et la place qu'ils avaient envisagé dans leur famille, la société. Cancérologie, diabète, insuffisance rénale, maladies rares, pathologies chroniques de l'enfant, maladies psychiques et psychiatriques, etc. : en fonction des diagnostics posés, les équipes médico-soignantes exercent un rôle fondamental d'apport en soins. Bien évidemment, l'attention portée à la dimension psychique et émotionnelle fait partie de la prise en charge soignante. Celle-ci est toutefois professionnalisée.

L'approche du bénévole, humaine, sociale, apporte un autre regard, un autre accompagnement. Le directeur des soins est garant de la qualité de la pratique des soins et de leur exécution. Dans ce cadre, il travaille en étroite collaboration avec la direction de la qualité et de la gestion des risques, qu'il dirige souvent. Il travaille de manière tout aussi étroite avec la direction des usagers, car les bonnes pratiques intègrent l'information au patient, son consentement et la compréhension des soins qu'il reçoit. En collaboration étroite avec les équipes médicales, la ligne managériale paramédicale construit la performance du soin. C'est à cet « endroit » que l'action des bénévoles vient s'articuler au projet de soin.

Sans être dans la thérapeutique directe, la spontanéité profane du bénévole apporte un regard d'humanité sociale : elle complète la prise en charge médico-soignante. La formation qui lui est délivrée lui permet de « s'aligner » sur le langage médico-soignant, en le comprenant, en l'utilisant pour tisser un lien à

**VOTRE MISSION DE BÉNÉVOLE CONSISTERA À APPORTER UNE PRÉSENCE, À ALLÉGER LA SENSATION D'ISOLEMENT, À DISTRAIRE, À APAISER ET APPORTER DU RÉCONFORT.**

**TOUT CE DONT J'AI BESOIN!**



partir de l'expression recueillie du patient – laquelle peut être nécessaire aux équipes professionnelles – et en donnant au patient une compréhension plus juste de son ressenti. Sur le site « Tous bénévoles »

### L'approche du bénévole, humaine, sociale, apporte un autre regard, un autre accompagnement.

– [www.tousbenevoles.org](http://www.tousbenevoles.org) –, ce qui est attendu, les concernant, s'articule avec le rôle des professionnels : « *Votre mission en tant que bénévole sera d'apporter une présence, d'alléger la sensation d'isolement, de distraire d'apaiser et d'apporter du réconfort [...].*<sup>6</sup> »

Si les actions du bénévole diffèrent selon l'association qu'il représente, son rôle demeure le même : accompagner les malades et les proches avec bienveillance et distance ; apporter de la vie

1. « Les personnes bénévoles au cœur de l'hôpital », éditorial de Françoise Ochin, direction du bénévolat, Fondation Claude-Pompidou, 2023 - [www.espace-ethique.org](http://www.espace-ethique.org)

2. [www.iriv.net](http://www.iriv.net)

3. B. Robert, « L'implication d'une association de bénévoles dans le champ de la prévention des maladies cardiovasculaires », *Recherche en soins infirmiers*, janvier 2007, n° 88.

4. *Ibid.*

5. « Prise en compte de la souffrance psychique de la personne âgée : prévention, repérage, accompagnement », *Personnes âgées, recommandations de bonnes pratiques professionnelles*, Anesm, mai 2014 - [www.has-sante.fr](http://www.has-sante.fr)

6. « Bénévole à l'hôpital et en établissement médicalisé » - [www.tousbenevoles.org](http://www.tousbenevoles.org)

sociale par des activités du quotidien ; être présent quand l'isolement vient s'ajouter à la maladie et permettre, si le patient le désire, une présence. Inscrite dans la loi du 4 mars 2002, son action prend en compte l'avis du patient qui décide s'il souhaite, ou non, cet accompagnement. Cette philosophie s'harmonise avec le projet de soins : le directeur des soins, qui accueille les usagers au sein de la CSIRMT, permet cette cohérence. L'usager aide les professionnels à entendre, d'un autre endroit, la parole du soigné et de ses proches. La prise en charge globale du patient absolument nécessaire

### L'usager aide les professionnels à entendre, d'un autre endroit, la parole du soigné et de ses proches.

à l'équilibre de tout être humain, *a fortiori* dans le déséquilibre engendré par la maladie, prend ici tout son sens.

#### Place et rôle du directeur des soins

Les professionnels regardent parfois d'un air suspicieux le bénévole qui crée une relation avec le patient. L'enjeu est donc, pour le directeur des soins, de créer un lien de confiance partenariale. Pour les soignants, il importe d'accueillir avec bienveillance et optimisme ces personnes qui permettent l'équilibre du patient dans sa maladie. Chacun à sa place. Personne n'a rien à perdre et tous ont à gagner, surtout le patient.

#### >> À l'échelle des instituts de formation des professionnels de santé

Il revient au directeur des soins de faire connaître ces partenariats et d'ouvrir les jeunes professionnels au nécessaire équilibre qu'apporte la pluralité des acteurs au patient. Plus les professionnels paramédicaux intègrent cette pluralité au bénéfice de ces derniers et de leurs proches, plus le partenariat sera naturel et constructif.

#### >> À l'échelle de l'établissement ou du GHT

Le directeur des soins confortera une politique médico-soignante, avec le président de la CME, tant au niveau de l'institution que du groupement hospitalier de territoire. Les filières territoriales de prises en charge sont de plus en plus ouvertes : permettre un suivi du patient avec un accompagnement régulier, en fonction de l'évolution de la pathologie, du retour à domicile ou du transfert dans un autre établissement, contribuera à maintenir l'équilibre global de la personne soignée. Comme

nous l'avons expliqué précédemment, cela permettra au patient, à ses proches, de mieux agir, réagir dans ce parcours de guérison, de stabilité de la maladie, ou d'aller plus sereinement vers sa fin de vie si les repères et la cohérence sont préservés à chaque étape du parcours de soins.

#### >> Hors des murs de l'hôpital

Les technologies de soins évoluent, le patient passe de moins en moins de temps à l'hôpital. Directeurs des soins et bénévoles sont appelés à penser l'accompagnement du patient et/ou de ses proches hors des murs de l'hôpital, et avec de nouveaux partenaires. Quels liens développer avec les professionnels libéraux pour qu'ils connaissent le patient dans ce qu'il a vécu au moment de l'hospitalisation,

ses séances de prises en charge, sa dimension psychique et émotionnelle ? Comment articuler ces liens avec la politique d'intégration de l'expérience patient qui amène le patient partenaire ? À nouveau, les rôles et les places bougent. Le rôle de pilote, de pédagogue et de manager du directeur des soins trouve une place indéniable d'articulation des filières de soins, en lien avec les partenaires médicaux ainsi qu'avec les représentants des usagers et des associations.

#### >> Avec France Assos Santé

L'Association française des directeurs des soins souhaite se rapprocher de France Assos Santé, fédération créée en 2016 et qui regroupe 72 associations, pour réfléchir avec elle aux modalités d'adaptation des rôles et place de chacun. La temporalité des prises en charge évolue, les technologies de soins évoluent, les connaissances sur les pathologies évoluent, les organisations évoluent... Demeure le besoin de reconnaître le vécu du patient, son besoin d'être écouté, informé, accompagné, que ce soit au cours de la maladie ou en fin de vie.

Consolider les alliances entre associations de bénévoles et équipes professionnelles étayera la réponse aux besoins, en soins globaux, des patients et de leurs proches.

Le sens de notre mission est de contribuer à la performance du soin, en alliant dimension humaine et sociale par une présence plurielle. Certes, des adaptations et des évolutions restent à conduire. Mais le directeur des soins regarde avec optimisme et bienveillance l'engagement, tant des professionnels que des bénévoles, à articuler leurs apports respectifs au bénéfice des patients. ■