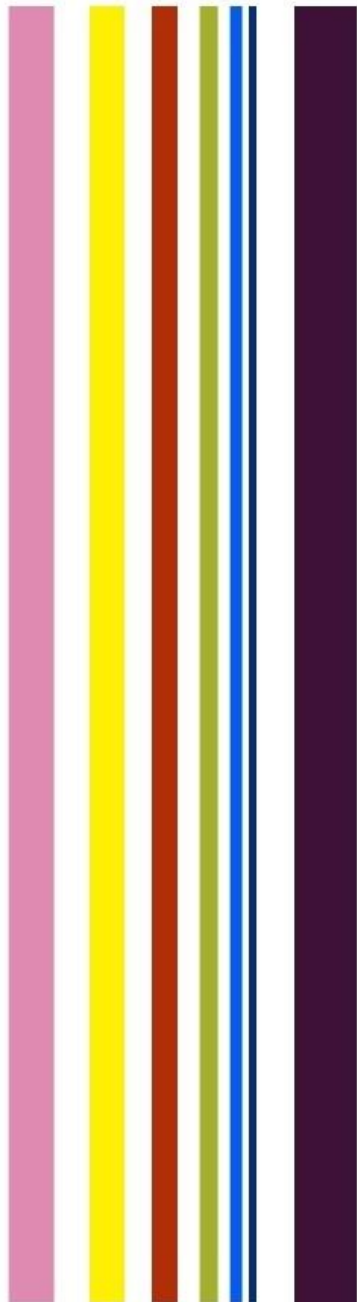




Revue semestrielle du volontariat du
CHU UCL NAMUR - n° 11 - Décembre 2017



IL ÉTAIT UNE FOIS ... OU QUARANTE !

21 septembre 2017 : un joyeux brouhaha règne dans le hall des auditoires du CHU UCL Namur - Site de Godinne. C'est qu'ils sont nombreux à fêter les quarante ans du volontariat ! Volontaires et professionnels sont venus «souffler les bougies», rendre hommage à nos fondatrices, fêter nos volontaires jubilaires mais aussi réfléchir et donner sens à cet anniversaire.

Quarante ans d'existence, ce sont autant d'années d'expérience et de constats posés au fil du temps mais aussi traversés par une double question : qu'en est-il de la relation entre les professionnels et les volontaires mais aussi entre ces derniers et les patients ?

Aline OTTERBEE de Unessa, Emmanuel LEGRAND du CHC ainsi qu'un «micro-trottoir» poseront les balises d'une table-ronde rehaussée notamment par la présence de Philippe DEFEYT et Benoît HALLET, le tout animé par Ariane CLOSE de la Plateforme Francophone du Volontariat. Retenons-en quelques éléments-clés.



Un volontariat aussi structuré et encadré que le nôtre, notamment grâce à une convention collective fixant ses conditions d'exercice est un phénomène rare en Wallonie. Le volontariat n'est en effet pas une évidence : il y a des cultures extrêmement différentes d'une institution à l'autre.

L'hospitalocentrisme touche à sa fin : le développement de l'ambulatoire et des suivis à domicile font sortir l'hôpital de ses murs et marquent une évolution dans le statut du patient. Les bénévoles devront-ils suivre ce mouvement ? La relation avec le patient, à durée déterminée dans l'hôpital, va-t-elle changer pour devenir à durée indéterminée dans l'accompagnement des patients chroniques au domicile ? Face à cette nouvelle mobilité des patients, comment coordonner les ressources qu'il faudra trouver ?

Ces questions ne sont pas neutres : elles éveillent à la vigilance et suscitent souvent parmi les volontaires l'appréhension d'une rupture alors que cette évolution ne devrait se marquer que dans les 10 à 15 années à venir.

Dans ce contexte, un groupe de travail «volontariat en institution de soin», initié notamment par notre institution, rassemble les responsables de différents hôpitaux pour débattre de ces enjeux mais aussi réfléchir sur la gestion du volontariat en général.

Pas de doute, la réalité est là et l'avenir est porteur de nombreuses interrogations, mais le souci reste le même : apporter son temps au patient, un contact humain que le professionnel délaisse malgré lui au profit d'actes techniques. Telle est et doit rester la motivation des volontaires, même si celle-ci se colore parfois, elle aussi, des mentalités plus individualistes d'aujourd'hui.

C'est donc nourri de bien des enseignements que tout le monde s'est retrouvé autour d'un buffet convivial, non sans avoir au préalable rendu hommage à deux équipes jubilaires : la bibliothèque qui fête ses quarante ans et la maison d'accueil hospitalier qui existe depuis 35 ans...



Fenêtre sur le volontariat est une publication de Participation et Solidarité Mont-Godinne asbl, av. Docteur G. Thérasse 1, B5530 Yvoir. Editeur responsable : Patrick De Coster, av. Docteur G. Thérasse 1, B5530 Yvoir. Rédacteur en chef : Jacques Gérardy. Photos et illustrations: C.V, <http://www.editionsdelaloupe.com>, <http://www.albin-michel.fr>. Mise en page et impression : Participation et Solidarité Mont-Godinne asbl. Tirage 300 exemplaires. Pour toute correspondance, contactez Jacques Gérardy, coordinateur du volontariat (Tél. +32 (0)81 42 27 40 – jacques.gerardy@uclouvain.be)

QUOI DE NEUF À DINANT ?

Au CHU UCL Namur – Site de Dinant (Saint-Vincent), après de nombreuses années passées dans la discrétion, le volontariat s'étoffe, se structure et précise les contours de l'objectif qu'il veut atteindre : l'accompagnement des patients dans la confiance avec les professionnels de la santé.

Les volontaires, aujourd'hui au nombre de 7, connaissent désormais précisément les lignes principales de leur mission:

- apporter une présence et proposer un moment d'écoute aux patients,
- donner un livret d'accueil du CHU à ceux qui ne l'ont pas reçu à leur entrée,
- les aider à trouver leur route et à transporter leurs affaires personnelles,
- les inviter à remplir le questionnaire de satisfaction,
- transmettre aux professionnels les attentes que les patients leur ont confiées,
- conduire un patient vers la boutique, la cafétéria, la chapelle, ...

Gageons que cette (re)naissance du volontariat à l'hôpital dinantais, sous la bonne étoile de Noël, répondra aux espoirs de tous. La bonne volonté, l'expertise des bénévoles chaleureusement accueillis par les professionnels attestent déjà de la réussite de ce projet.

***NB** : toute candidature pour Dinant est la bienvenue ! Contactez J. Gerardy au +32 (0)81 42 27 40 - jacques.gerardy@uclouvain.be*

SOURIONS UN PEU AVEC LES ACCOMPAGNATEURS-CHAUFFEURS

La vieille dame indigne...

Dans le bureau des accompagnateurs-chauffeurs règne un calme plat. Il faut dire que nous sommes vendredi et qu'il est bientôt 16 heures...

La porte s'ouvre. Entre une dame en chaise roulante, toute ridée et toute guillerette, poussée par un chauffeur bénévole.

Ce dernier m'interpelle : «je viens d'aller chercher cette dame à son domicile pour la conduire à sa consultation et j'apprends qu'il n'y avait aucun rendez-vous programmé pour elle».

Souriante, la dame explique alors qu'elle a 95 ans, qu'elle s'ennuie et a besoin de compagnie. Elle a donc téléphoné au service social, prétextant une consultation, pour demander un chauffeur. Elle ajoute que nous sommes tous très gentils et qu'elle s'est bien amusée avec nous !

Changement d'adresse...

«Vous voici arrivée chez vous, Madame»

Aucune réaction.

«Vous pouvez descendre, Madame, vous êtes chez vous»

Toujours aucune réaction.

Intrigué, notre chauffeur descend de son véhicule et se dirige vers la maison qui lui avait été renseignée. Il constate qu'effectivement le nom indiqué sur la boîte aux lettres n'est pas celui de la patiente. C'est en fait l'adresse où il faut envoyer les factures de la dame.

Il remonte dans son véhicule et demande à cette dernière où elle habite. Celle-ci n'en a absolument aucune idée. Après avoir fouillé dans le sac à main de la patiente, le chauffeur trouve son adresse ... à 60 km de là ! Il n'est pas encore rentré.

La vie des accompagnateurs-chauffeurs n'est toujours pas un long fleuve tranquille.

COUP D'ŒIL À LA BIBLIOTHÈQUE

Chers amis lecteurs,

Comme promis dans la précédente édition de cette revue, les bibliothécaires vous proposent deux coups de cœur parmi tant d'autres :



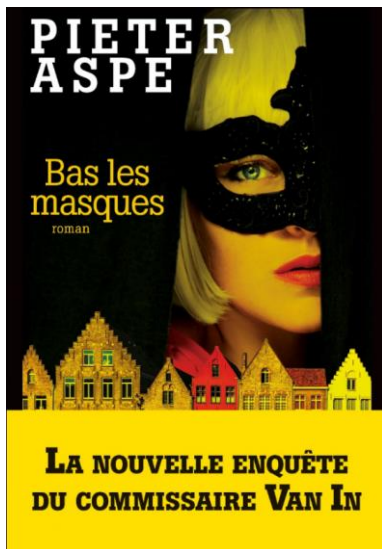
«Ta deuxième vie commence quand tu comprends que tu n'en as qu'une» de Raphaëlle GIORDANO :



Numéro un des ventes sur Amazon, le livre de Raphaëlle Giordano est un véritable phénomène. Sous forme de roman, l'auteure nous offre des outils de développement personnel. Ce livre optimiste, positif peut aider à prendre du recul et à retrouver de l'énergie.

Si le **développement personnel** vous intéresse, vous pouvez également lire avec bonheur les ouvrages de Serge Marquis : «*On est foutu, on pense trop*» ou son dernier roman «*Le jour où je me suis aimé pour de vrai*».

«Bas les masques» de Pieter ASPE :



Dernier roman de cet auteur brugeois qui depuis quelques années nous régale de ses romans policiers.

Vous trouverez toutes les enquêtes du commissaire Van In dans votre bibliothèque.

Si vous aimez le genre «Policier», les livres de Pieter Aspe sont pour vous !

Bonne lecture !

Outre le prêt de livres, le prêt de revues..., la bibliothèque propose depuis peu de **faire la lecture aux patients qui le souhaitent**. Il suffit de le demander par téléphone au 2733 ou directement auprès des bibliothécaires. Une équipe de volontaires-lecteurs se tient à la disposition des patients qui souhaiteraient bénéficier de ce service.

A bientôt...

NB : Pour rappel, la bibliothèque se trouve au deuxième étage, route 100, et est ouverte tous les jours ouvrables de 9 à 17 heures.

... AIDER ...

Voilà bien notre motivation à tous!

Avons-nous une idée de ce que signifie ce mot, pour nous tous, et pour chacun d'entre nous ?

Ce geste apparemment tout simple ne demande aucun diplôme, juste une disposition intérieure à participer à l'autonomie d'une personne sans pour autant la prendre en charge, à être à l'écoute de SA demande, dans la disposition d'esprit qui le permet, sans faire d'ingérence dans ses attentes, sans prendre le contrôle. Aider, c'est aussi incarner NOS valeurs et les vivre, laisser vivre celles de l'autre, connaître et poser nos limites, laisser entendre qu'on peut aider sans rien imposer et avoir à l'esprit que, pas loin sans doute, inconsciemment, peut se cacher le souhait de se donner à soi-même de la valeur, d'obtenir la considération, de briller...

Offrons notre bienveillance et nous trouverons la joie, nous allumerons une lanterne dans un moment de grisaille. Soyons présent et attentif et nous commencerons, selon les paroles de Gandhi à «être le changement que nous voulons voir dans le monde».

BERNADETTE CHOTEAU NOUS DIT «AU REVOIR ET MERCI»

«Il est bref et tintant ce petit mot mille et mille fois répété au long du jour. Dès le matin, un premier merci offert à Dieu pour le nouveau jour qui se lève. Merci à la boulangère, à la femme de ménage... Merci à mon voisin qui me tient élégamment la porte... Merci pour un service rendu, une aide précieuse, un compliment... Merci à l'ami qui m'écoute et m'encourage à avancer.

Tant d'occasions nous sont données pour remercier celles et ceux que nous côtoyons.

Merci !

Il est bien court ce mot direz-vous. C'est vrai qu'il n'a l'air de rien, mais il est tout. Il chante et rit dans la bouche de celui qui l'offre, il apporte reconnaissance et gratitude et c'est tellement important !

Alors, ne soyons pas avares de ce merci. Ne le banalisons pas mais offrons-le comme un cadeau sincère.»

Nicolas Gillig, mille textes

Chers volontaires,



Docteur Bernadette Choteau

Le moment étant venu pour moi de «déposer mon tablier» et de partir pour une retraite dite bien méritée, je ne peux pas commencer ce témoignage sans vous offrir ce merci à vous tous, bénévoles dans les cliniques quel que soit votre rôle, et particulièrement aux bénévoles de soins palliatifs avec lesquels j'ai travaillé depuis plus de 20 ans.

Plus de vingt ans pendant lesquels, toutes et tous, venant de lieux différents, vous vous êtes «volontairement et gratuitement engagés à apporter du bien à autrui» si l'on reprend l'étymologie du mot bénévole auquel je tiens particulièrement.

Pour nous, cet autrui se situe bien sûr particulièrement dans le monde de la santé : les patients, leurs proches mais aussi les soignants et l'ensemble de l'institution. Comment mesurer tout ce que l'équipe des volontaires apporte **aux patients et à leurs proches ?**

Qu'il est précieux ce temps de présence offert au patient qui le souhaite, temps de présence dans l'écoute le plus souvent, mais aussi dans la promenade, le jeu, le rire ou les pleurs, ou encore, quand cela s'avère nécessaire, présence silencieuse auprès d'un patient non communiquant.

Combien il m'a été «confortant» de savoir que tel ou tel patient qui en a exprimé le désir pouvait ainsi continuer de partager ce qu'il souhaitait dire ou faire, combien il m'a été apaisant de savoir qu'une présence était assurée lorsque je devais quitter un malade en fin de vie et qu'il ne serait pas seul pour vivre ces moments alors que ses proches étaient absents.

D'autre part, comme il est important de voir un proche se permettre de souffler un peu, rassuré par votre présence auprès de «son malade». J'ai toujours été très touchée de lire le contenu du cahier de transmission, témoin de cette relation en pleine liberté qui se crée entre le malade ou ses proches et le volontaire. Au cœur d'une temporalité autre que celle des soignants, loin de l'urgence ou de la rentabilité, chacun, avec sa personnalité, reçoit et apporte quelque chose de spécifique, quelque chose d'unique à cette relation et repart différent, touché par ce qu'il vient de vivre.

Pour **notre équipe**, il est certain que les volontaires sont une richesse, des partenaires à part entière de la vie et du travail d'équipe acceptant de se former et de répondre aux exigences de cette collaboration. J'ai toujours été frappée par leur volonté de bien faire et d'être adéquats, par leur discrétion et leur disponibilité, par leur souplesse en acceptant même de ne pas venir lorsqu'aucun patient ne souhaitait leur passage.

Ceci étant, j'ai plusieurs fois regretté de ne pas pouvoir échanger plus souvent avec eux à propos d'un malade ou après un décès car ces échanges sont toujours d'une grande richesse. Il leur arrive parfois de nous remettre en question, nous obligeant à réfléchir et à nous adapter lorsque cela est nécessaire. Mais nous pouvons avant tout compter sur leur bienveillance, leurs encouragements, leur attention et même leurs marques d'affection. Combien m'ont donné chaud au cœur les cartes reçues en partage d'événements familiaux ou lors de la maladie, combien j'ai été émue de la présence de l'une d'entre eux aux funérailles de maman !

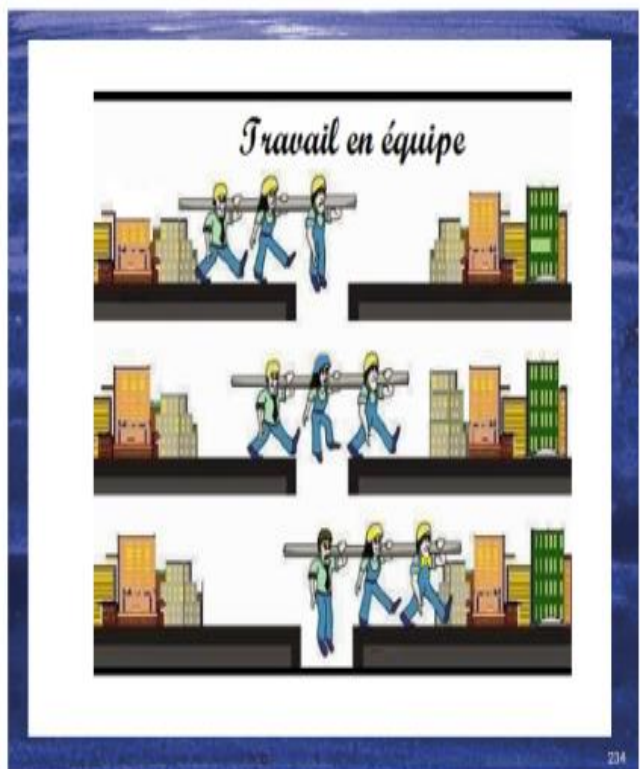
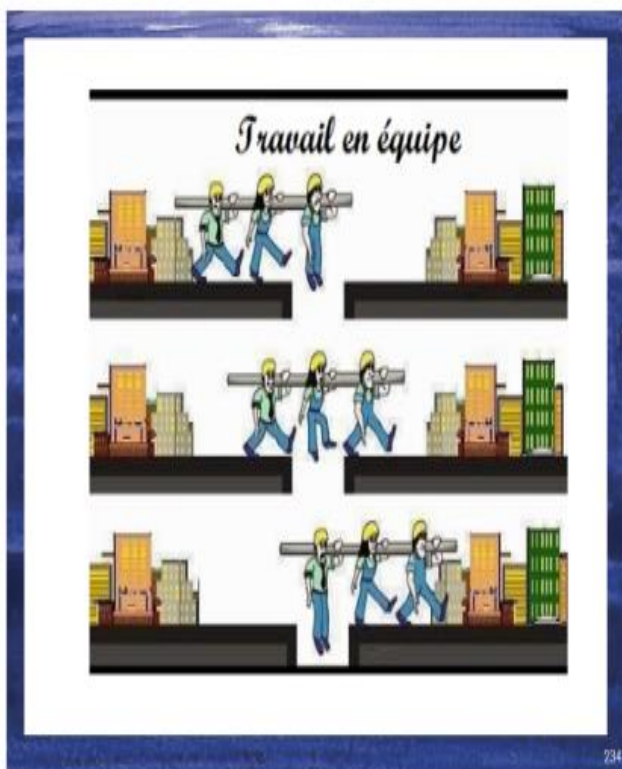
Bien sûr, à travers toutes ces années de «vivre ensemble», il y eut parfois quelques moments difficiles, quelques nuages mais ceux-ci se sont dissipés par le dialogue et la confiance et sont enfouis loin derrière les moments de complicité, de convivialité, de joie, d'émotion partagée, de bonheur de travailler ensemble au mieux-être du patient et de ses proches.

Au sein de **l'institution**, la présence discrète mais efficace des volontaires complète toute l'humanité que les soignants de terrain déploient dans leurs soins. Bien intégrés dans l'hôpital et dans les équipes de soin, leurs services sont très appréciés et ils sont reconnus comme de réels collaborateurs sur lesquels il est bon de pouvoir compter. Combien de fois m'est-il arrivé d'entendre : ne pourrait-on pas avoir un volontaire pour tel ou tel patient parce qu'il est agité, il est seul, il veut aller à l'extérieur... ?

Tout ceci témoigne à quel point les volontaires sont de vrais liens entre le monde des bien-portants et celui des malades et même des mourants, des témoins du fait qu'auprès de la société et de notre institution, place est donnée aux plus vulnérables, aux plus fragiles.

Mon souhait aujourd'hui est que les volontaires restent pour longtemps encore ces témoins. Nous le savons, la société dans laquelle nous vivons prône l'efficacité, l'immédiateté, la maîtrise... Beaucoup se sentent bien démunis lorsque survient la fragilité, l'incertitude, lorsque le temps semble s'arrêter et seule la solidarité aide à porter ces moments. Les volontaires, véritables bénévoles, sont le signe de ces liens qui nous rendent plus humains.

JEU DES 7 ERREURS.



MOTS CACHÉS SUR LE THÈME DES FÊTES DE FIN D'ANNÉE

Retrouvez les mots cachés suivants :

apéritif - atmosphère - bob - bougies - bûche - cadeaux - chaleur humaine - champagne - cœur - congés - crèche - décorations - dinde - donner - embrassades - famille - fêter - générosité - invités - joie - lumières - nativité - Noël - Nouvel An - partage - plaisirs - préparatifs - recevoir - repas - repos - réveillons - rires - Saint Sylvestre - sapin - table - vacances - vœux

D E D C A R S R R I O T D G U N O L E A N V C Z P
 X D E C O R A T I O N S J H U H J R E C E V O I R
 P H C I L B P I R D E R O A F A M I L L E M E W E
 W Z O H G V I D E O M D I N D E X N P S Y C U Z P
 A A R S A I N T S Y L V E S T R E V Q U E R R T A
 V X A A P L Z T R S L Y R E T Y Y I S T F E T E R
 A Z T I E P E M B R A S S A D E S T O J P C C A A
 I I I R R O B U C X W T F B N B R E P O S H Z U T
 Z B O C I N A E R E V E I L L O N S L O E L B L I
 O N N A T M O S P H E R E G G B U Y Y Z Z X U I F
 U G T E I U O I L N U O E L I N D V A C A N C E S
 L I N D F E A U L U M M I U S E L U E I E R H E Z
 X U X Z I E R E O L C H A M P A G N E L N P E C H
 C R M C H E P A R T A G E I S P I N Y S A P N I X
 C A D I E A Z R O P D S R E N R E P U S T N Z Z Z
 A G E N E R O S I T E I N R X E B O U G I E S L U
 B U B C R R D O B T A B L E B P O B J Z V W K X Z
 E R C O N G E S D R U A U S E A U P L A I S I R S
 P A R T A T V O E U X A M O T S C U I S T N E D O
 V A C A R Z C O N G Z R A L I T D O N N E R P H I

TABLE DES MATIERES

Il était une fois ... ou quarante !.....	1
Quoi de neuf à Dinant ?.....	4
Sourions un peu avec les accompagnateurs-chauffeurs	4
Coup d'œil à la bibliothèque.....	5
Aider	7
Bernadette Choteau nous dit «Au revoir et MERCI».....	8
Jeu des 7 erreurs	10
Mots cachés sur le thème des fêtes de fin d'année	11

Joyeux Noël !

Meilleurs vœux pour 2018 !