

Bénévoles visiteurs

Au plus près des patients, aux côtés des soignants

Frédéric FAUVEAU Vice-président

Jean-Pierre BESNARD Secrétaire général

Fédération nationale VMEH

Agréée pour représenter les usagers, la fédération Visite des malades en établissements hospitaliers et des résidents d'Ehpad (VMEH) est reconnue d'utilité publique. Ce mouvement né à l'hôpital au XVII^e siècle regroupe près de 5 000 bénévoles engagés au sein d'associations départementales non confessionnelles et apolitiques. Leur mission : améliorer le bien-être des personnes hospitalisées ou résidentes en Ehpad, en collaboration avec les soignants et les directions des établissements.

Qui sont ces bénévoles ? Des retraités pour 80 % d'entre eux, engagés à long terme dans leur mission. Mais aussi des actifs et des étudiants, qui représentent une part croissante de nos visiteurs. Nous souhaitons favoriser leur implication au sein de VMEH. Jeunes et moins jeunes, actifs et retraités, tous ont vu leurs visites brutalement interrompues par la crise sanitaire. Dans l'histoire de notre mouvement, ce fut une période douloureuse en raison de son impact sur les personnes fragiles que nous visitons, leurs aidants et les soignants. Mais aussi par son impact sur les bénévoles, très attachés à leur mission. À l'issue de cette crise, nous avons réaffirmé notre mission et ses deux champs d'action prioritaires : maintenir les liens sociaux des usagers du système de santé pour soulager leur isolement et porter leur voix dans ce magnifique projet qu'est la démocratie en santé.

Trois axes de travail seront soutenus par VMEH dans le cadre de son projet associatif 2023/2025 : le déploiement de l'expérience patient, une collaboration accrue avec les soignants et la promotion du visitorat.

Déployer l'expérience patient

L'expérience patient est un concept reconnu dans notre système de santé. L'Institut français de l'expérience patient la définit comme « l'ensemble des interactions et des situations vécues par une personne ou son entourage au cours de son parcours de santé. Ces interactions sont façonnées à la fois par l'organisation de ce parcours et par l'histoire de vie de la personne concernée ». Ce concept part de l'écoute du patient pour identifier, puis réaliser, des projets d'amélioration de son vécu. C'est précisément l'approche VMEH : les visites de bénévoles représentent des moments de chaleur humaine, de partage et d'écoute du vécu des patients. La représentation des usagers à l'hôpital, comme en secteur social et médico-social, porte des projets d'amélioration de ce vécu auprès de l'encadrement et de la commission des usagers (CDU). La synergie de ces deux fonctions bénévoles est constitutive de l'amélioration de l'expérience patient. Elle l'est indirectement de l'expérience soignant et de l'expérience bénévole.

Collaborer avec les soignants

L'exigence de collaboration avec les soignants et les directions d'établissement en résulte naturellement. Pour être efficace – n'ayons pas peur d'associer efficacité et bénévolat –, il est essentiel que nous contribuions à la réalisation du projet stratégique de l'établissement, si possible avec un projet des usagers « pierre angulaire du déploiement de l'expérience patient », selon l'heureuse formulation de France Assos Santé. Cette contribution est rendue possible par notre visite « au pied du lit », dans les

services, ainsi que par une action positive au sein de la CDU en particulier. Elle l'est aussi bien sûr, sur un autre plan, par notre collaboration avec les groupes et institutions qui structurent le monde de la santé, à l'échelle territoriale.

Donner envie d'être bénévole en santé

Différentes évolutions – sociétales, démographique, et celle de notre système de santé – modifient le rôle du bénévolat en santé et son attractivité. Le sens du bien commun et le goût de la relation humaine continueront d'en être les fondements. Les évolutions précitées nous invitent toutefois à renouveler notre message et ses modes de diffusion, à créer des structures intergénérationnelles au plus près du terrain, à former les bénévoles, à utiliser les réseaux sociaux et les technologies de communication, etc. Tout cela avec de petits moyens financiers et la contrainte magnifique du bénévolat : la liberté d'engagement de chacun au service du collectif. L'avenir du bénévolat en santé implique que cette réflexion soit développée et mise en œuvre dans un cadre interassociatif, en particulier celui de France Assos Santé.

Nous sommes conscients du défi que représente la mise en œuvre de ces trois axes au sortir de la crise sanitaire. Ils suscitent des interrogations légitimes parmi les bénévoles engagés auprès de VMEH depuis, souvent, quinze ou vingt ans. Ces propositions nous mettent aussi au défi d'intégrer de nouveaux profils de bénévoles et des modes d'engagements plus diversifiés. Elles exigent une formation et un suivi des actions bénévoles en cohérence avec les missions de santé, tout en éveillant de nouvelles initiatives, par exemple dans le champ de l'hospitalisation à domicile. Toutes trois prennent graduellement racine à l'échelle locale et nationale. Leur essor devra beaucoup au soutien des professionnels de santé et à la reconnaissance de l'apport que représente les bénévoles. ■

CHIFFRES CLÉS

- Plus de 400 ans d'existence : VMEH a été créé en 1634 à l'Hôtel-Dieu de Paris
- 5000 visiteurs bénévoles
- Un million de personnes visitées par an
- 80 associations départementales
- 1 000 établissements sanitaires et médico-sociaux partenaires
- Plus de 250 mandats de représentants des usagers

www.vmeh-national.com



Distribution de muguet à la résidence Marguerite-Rousselet (CHU de Reims) le 1^{er} mai. De gauche à droite : Gwenaëlle Quillateau, bénévole VMEH51, et Axelle Bossus, membre du service civique animation de la résidence.



VMEH À L'ÉCHELLE DE LA MARNE Des actions tous azimuts

Jean-Michel **Ridez** Président de VMEH51

La visite des malades et de résidents en chambre représente l'essentiel des actions menées par l'équipe départementale de la Marne (VMEH51). Selon les secteurs (Ehpad, hôpitaux) et l'activité (pédiatrie...), certains bénévoles assurent un accompagnement au bloc, pour les enfants principalement. D'autres tiennent une cafétéria en Ehpad, ce qui contribue à animer le lien résidents/familles.

Au CHU de Reims, notre équipe intervient dans l'ensemble des sites et services : hôpital Robert-Debré, American Memorial Hospital (hôpital pour enfants du CHU), Ehpad. Elle visite patients et résidents des centres hospitaliers d'Épernay et de Vitry-le-François (structures de soins et Ehpad). Nous avons aussi créé des espaces d'écoute dédiés aux usagers à Reims, Vitry-le-François, Épernay.

Les cinq bénévoles qui font partie des représentants des usagers assurent sept représentations au sein de la CDU. En qualité de président, il m'appartient de recruter les bénévoles et de cerner leurs intentions afin de les diriger vers le service le mieux adapté, pour eux-mêmes et les usagers. Ma mission consiste aussi à les orienter vers une formation (de terrain ou autre) organisée par France Assos Santé. Je participe à bon nombre d'instances en relation avec le milieu hospitalier : commission des usagers, conseil de la vie sociale au sein des Ehpad du CHU et du groupement hospitalier de territoire. Outre les volets administratif et financier gérés avec les membres du bureau, je m'implique dans la formation de terrain des nouveaux bénévoles, au CHU, et assure plusieurs permanences dans les espaces d'écoute. Notre équipe a reçu les félicitations de l'agence régionale de santé Grand Est pour son implication auprès des établissements du département. »

Contact : association.vmeh51@gmail.com