

Service de bénévolat

Survol de l'année 2016-2017

Mot du président-directeur général

Les patients et leurs familles racontent souvent que leur expérience à l'hôpital a été améliorée grâce aux bénévoles. Ils nous parlent de vos sourires chaleureux et de votre soutien rempli d'humanité depuis l'entrée principale jusqu'à l'unité, du temps que vous passez en visite ou à aider avec les collations et d'autres activités.

Votre présence et votre interaction avec les patients et leurs familles représentent un énorme soutien aux équipes de santé qui prodiguent les soins. Les bénévoles font partie de notre famille

depuis longtemps et aujourd'hui, les plus de 350 bénévoles consacrent plus de 44 000 heures par an à l'hôpital : vous nous aidez à offrir le meilleur service aux patients de l'Hôpital Saint-Boniface.

Au nom du personnel et des médecins de l'Hôpital Saint-Boniface, je vous remercie pour tout ce que vous faites.

D^r Bruce Roe
Président-directeur général de l'Hôpital Saint-Boniface

*Étudiants bénévoles
d'été de l'Hôpital
Saint-Boniface*



Hôpital St-Boniface Hospital

Programme musique et mémoire

Jordan Rohatynsky était parmi les premiers bénévoles recrutés pour le programme Musique et mémoire. Le programme a été mis sur pied pour soutenir, grâce à la musique, les patients qui souffrent de démence, de délire ou de dépression. Dans le cadre du programme, les bénévoles comme Jordan aident les patients atteints de démence à écouter une liste de chansons choisies par le patient.

Dans son rôle de bénévole, Jordan apporte à la chambre du patient un iPod contenant la musique préférée du patient, ainsi que des écouteurs ou des haut-parleurs. Elle reste ensuite avec le patient pendant 30 à 60 minutes et lui parle de sa musique, artiste ou chanson préférés. Il y a des réactions positives de la part des patients qui participent actuellement au programme : certains d'entre eux tapent du pied, bougent les mains ou chantent sur l'air.

« Ce qui est merveilleux c'est que le programme me permet d'interagir avec les patients et de les connaître. C'est incroyable de voir les réactions. Ils sont tellement contents des souvenirs qui leur reviennent, qu'ils me demandent quand je vais revenir », explique Jordan.

Nos programmes de bénévolat sont un aspect important de l'expérience du patient à l'hôpital. Puisque la sécurité du patient est au cœur des opérations, nous nous assurons que tous les bénévoles ont une formation adéquate sur la façon de travailler auprès des patients ayant différents besoins. À l'heure actuelle, Jordan réalise une formation supplémentaire sur le travail auprès des patients atteints de démence. Elle espère que cette formation l'aidera à faire davantage en tant que bénévole.



Jordan Rohatynski écoute la musique en compagnie d'une patiente

Au cœur de l'art

Hannah Grabowecky est bénévole du programme L'art au chevet du patient à l'Hôpital Saint-Boniface depuis plus d'un an. Le programme s'est révélé un moyen efficace d'améliorer la qualité de vie des patients hospitalisés qui souffrent de démence.

Le programme L'art au chevet du patient offre aux patients une activité créative et les encourage à participer à la réalisation d'un projet d'art avec l'aide d'une bénévole qui apporte le chariot d'art à l'unité. Les activités sont adaptées aux besoins, aux intérêts et aux aptitudes du patient.

« Le programme nous permet d'avoir des conversations profondes avec les patients et parfois c'est tout ce qu'il leur faut. Nous recevons souvent des cartes de remerciement des patients qui apprécient tout simplement la compagnie », explique Hannah.

Pour les bénévoles comme Hannah, future art-thérapeute, nos programmes de bénévolat peuvent offrir des expériences intéressantes et profondes. « Le bénévolat à l'Hôpital Saint-Boniface m'a ouvert les yeux sur la possibilité de travailler avec des personnes de tous les âges. J'ai l'impression de donner au suivant de la meilleure façon possible. »

Le programme L'art au chevet du patient est financé par l'Auxiliaire de l'Hôpital Saint-Boniface.



Hannah Grabowecky

Programme des chiens visiteurs

Suzanne Ulyot et son chien, Sofie, sont bénévoles à l'Hôpital Saint-Boniface une fois par semaine. Les bénévoles du Programme de visite par des animaux de compagnie tels que Suzanne et Sofie visitent les patients dans plusieurs secteurs de l'hôpital. Leurs visites réduisent les sentiments d'ennui et de solitude et ouvrent les voies de communication.

Suzanne aime bien son expérience de bénévolat parce qu'elle peut créer de vrais liens avec les patients.

Les bénévoles visitent au chevet les patients qui souffrent de démence. La majorité d'entre eux ont une réaction très positive face à ces visites : ils parlent au chien, lui donnent des friandises, le caressent ou l'observent de loin.

« J'aime bien avoir l'occasion d'entendre parler tout ce beau monde. Certains patients connaissent nos noms et ont hâte de nous voir. Sofie aime ses visites auprès des patients âgés parce qu'elle reçoit beaucoup d'attention et parfois même des friandises. Donc, le jeudi est probablement son jour préféré », ajoute Suzanne.



Suzanne Ulyot et Sofie

12 400 heures et le compte continue...

Clarence Pischke est bénévole à l'Hôpital Saint-Boniface depuis 24 ans. Ancien banquier, il voulait redonner à la communauté une fois à la retraite. Il s'est trouvé à l'Hôpital Saint-Boniface et a été bénévole pendant de nombreuses années dans la boutique où il aidait dans la comptabilité.

« Je voulais utiliser mes connaissances en tant que bénévole pour mieux aider le personnel et les patients de l'Hôpital Saint-Boniface. Mon travail dans la boutique m'a permis d'utiliser mes compétences. »

Clarence a déjà fait plus de 12 000 heures de bénévolat. Selon Gisèle Scarpino, superviseure du Service de bénévolat : « Clarence est un bénévole très serviable et attentionné. Il traite tout le monde comme un ami. Tout le monde dans notre équipe sait qu'il a fait des heures supplémentaires non enregistrées. Dans

le fond, nous savons qu'il ne fait pas le bénévolat pour accumuler les heures, cela vient plutôt du cœur. »

Depuis un certain temps, Clarence fait du bénévolat à l'entrée sud où il accueille les gens et les aide à s'orienter dans l'hôpital. Extraverti, Clarence aime beaucoup s'entretenir avec les gens. Il reconnaît aussi certains membres du personnel avec qui il a eu des conversations dans le passé.

« J'adore être bénévole ici. Le personnel est fantastique. Quand les patients arrivent et qu'ils ont besoin d'aide, la meilleure façon de les servir c'est de leur donner tout ce dont ils ont besoin. Au cours de mes 24 ans en tant que bénévole, j'ai eu beaucoup d'expériences dont l'objectif a toujours été d'améliorer la qualité de vie du patient pendant ses moments difficiles. »



Clarence Pischke a contribué plus de 12 000 heures de bénévolat à l'Hôpital

Merci aux Trailblazers!

Kari Gunnarsson et Tara Connolly participent à un programme de jour pour adultes avec des capacités différentes, les Trailblazers. Dans le cadre du programme, elles font du bénévolat pour des organismes à Winnipeg, notamment l'Hôpital Saint-Boniface. Kari et Tara, en compagnie de leur travailleuse de soutien, Tracy Chamberlain, visitent les salles d'attente, proposent des revues aux patients et aux familles, et leur demandent comment se passe leur journée. Tracy s'assure que Kari et Tara accomplissent leurs tâches et distribuent les revues dans chaque salle d'attente de l'hôpital. Les trois femmes jouent parfois à des jeux de société et lancent la conversation avec les patients âgés.

« Ce que j'apprécie le plus, c'est que je me fais des amis, je distribue les revues, j'ai l'occasion de parler avec différentes personnes et je me paye la traite à la cafétéria à la fin de la journée », dit Kari.

La tâche convient parfaitement à Kari et Tara. Kari aime bien parler aux patients, aux familles et au personnel tandis que Tara s'assure qu'elles respectent l'horaire et distribuent les revues à la bonne heure.

« Leurs personnalités se complètent. Ils ont fait du bénévolat ensemble dans plusieurs établissements. C'est une expérience gratifiante pour nous trois. J'aime beaucoup travailler avec Kari et Tara », ajoute Tracy.

Kari, Tara et Tracy travaillent ensemble pour améliorer l'expérience du patient à l'Hôpital Saint-Boniface. Nous sommes reconnaissants des contributions de tous nos bénévoles. C'est particulièrement grâce aux bénévoles si nous pouvons créer un milieu centré sur le patient.



Honorer la mémoire d'un être cher

« Les membres de famille visitent leurs proches à l'hôpital, mais la majorité d'entre eux ne sont pas préparés à une telle visite et j'essaie de les aider. Je ressens leur peine et je sais ce que c'est que d'être à leur place », explique Gwen Higham, bénévole aux événements spéciaux et dans la boutique à l'Hôpital Saint-Boniface.

Gwen a compris le rôle essentiel que jouent les bénévoles quand son mari avait été admis à l'hôpital. Après le décès de son mari, elle estimait que la meilleure façon d'honorer sa mémoire était de redonner à la communauté et d'aider les familles à trouver leur chemin pendant les temps difficiles. Elle est donc devenue bénévole à l'Hôpital Saint-Boniface.

Gwen est connue à l'hôpital. Vu leurs interactions dans la boutique, les patients et leurs familles la reconnaissent. Elle tourne souvent leur attention vers leurs préférences ou leur fait des suggestions de cadeaux.

« Les gens ont parfois besoin d'un peu de distraction. Je suis contente de les aider à oublier, ne serait-ce que pour un moment. »

Gwen fait aussi du bénévolat aux événements spéciaux. À l'automne 2016, elle s'est portée bénévole pour servir le café lors de la cérémonie de la mise en terre des cendres à l'Hôpital Saint-Boniface à l'honneur des défunts et défuntes. Certaines personnes, ébranlées par leur perte, ne pouvaient se verser une tasse de café.

« Je partageais leur douleur, alors je leur versais une tasse de café et la leur apportais. Quand on perd un proche, on est bouleversé, ébranlé. Les gens ne le voient pas toujours, mais le rôle des bénévoles est d'être là pour eux. Ce sont ces petites choses qui comptent. »



Les étudiants bénévoles d'été

Chaque été, l'Hôpital Saint-Boniface recrute des étudiants bénévoles. Le Programme des étudiants bénévoles d'été a été conçu pour offrir aux étudiants une expérience de bénévolat et un aperçu du milieu hospitalier.

Gisele Scarpino, superviseure du Service de bénévolat, travaille dans le programme depuis 2004 et nous dit: « J'ai toujours considéré les étudiants comme une bouffée d'air frais à cause de leur enthousiasme et leur optimisme. »

En plus d'apprendre de nouvelles compétences, les étudiants bénévoles peuvent utiliser leur expérience à l'hôpital comme référence pour les futures demandes d'emploi. Le Programme des étudiants bénévoles d'été nous permet aussi d'avoir un nombre suffisant de bénévoles en été quand plusieurs bénévoles partent en vacances.

Selon Sabrina Mahmud, bénévole à la Galerie Buhler : « Grâce au programme, j'ai pu sortir de ma coquille et trouver la confiance nécessaire pour parler aux visiteurs de la galerie et apprendre à les connaître. Cela a été une merveilleuse expérience d'apprentissage. »

Nous sommes très reconnaissants à tous nos étudiants bénévoles et nous sommes heureux d'en accueillir de nouveaux chaque année.

Programme de bénévolat à l'hôpital de jour

Jane Vo est bénévole à l'Hôpital Saint-Boniface depuis l'adolescence. Au départ, elle était étudiante bénévole et depuis, elle a été bénévole à l'admission des patients et à l'hôpital de jour en gériatrie. À titre de bénévole à l'hôpital de jour, Jane commence son poste par accueillir les patients à leur arrivée et leur offrir du café. Elle aide aussi à préparer et à servir le dîner aux patients qui travaillent avec les thérapeutes en loisirs.

Les bénévoles à l'hôpital de jour vont aussi lier la conversation avec les patients afin de les connaître, et jouer à des jeux comme le bingo, le jeu de palets et autres.

« Le Programme de bénévolat à l'hôpital de jour permet de connaître les patients individuellement. J'aime leur parler de leur journée, ce qu'ils ont fait pendant les fêtes, et ainsi de suite. Une simple conversation peut parfois égayé la journée de quelqu'un », explique Jane.

Jane, future diététicienne, voulait améliorer ses compétences d'entregent. À son avis, son travail de bénévole l'a aidée à devenir plus sociable. « J'étais timide avant de devenir bénévole. Ce programme et le personnel amical m'ont aidée à m'en sortir. Je suis vraiment contente de moi et de ce que je fais. »

*Ancienne étudiante
bénévole, Jane Vo,
offre du jus aux patients
à l'Hôpital gériatrique
de jour*

