

Les bénévoles dans les hôpitaux de l'Ontario : la perception de leur contribution par les chefs de la direction des hôpitaux

Femida Handy, Université York
Narasimhan Srinivasan, Université du Connecticut

Cette fiche-info porte sur la perception, par la haute direction des hôpitaux, de la contribution qu'apportent les bénévoles en consacrant du temps à leurs établissements. Cette fiche repose sur une étude effectuée auprès de 27 hôpitaux situés dans la région métropolitaine du Grand Toronto, au Canada, et à sa proximité. Les chefs de la direction ou leur représentant ont répondu à diverses questions sur leur perception des ressources en bénévoles au sein de leurs hôpitaux et notamment les questions suivantes : Quelle est la contribution des bénévoles à la qualité des soins des patients? Quelle est l'importance du rôle des bénévoles dans la prestation des soins de santé? Les bénévoles sont-ils rentables? Les conclusions de cette étude démontrent que les chefs de la direction tiennent en haute estime les programmes de bénévoles gérés professionnellement et qu'ils les considèrent comme faisant partie intégrante de leurs services.

La contribution des bénévoles à la qualité des soins des patients

Les bénévoles contribuent à la qualité des soins des patients en assurant des services non médicaux dans deux domaines principaux : la contribution à la satisfaction des patients (p. ex. passer du temps avec les patients, bâtir la confiance) et la diminution de l'anxiété des membres des familles (p. ex. en procurant un contact humain et un soutien affectif). En réponse à la question demandant aux chefs de la direction d'évaluer, sur une échelle d'un à dix, un signifiant « Inutile » et dix « Indispensable », la contribution des bénévoles à

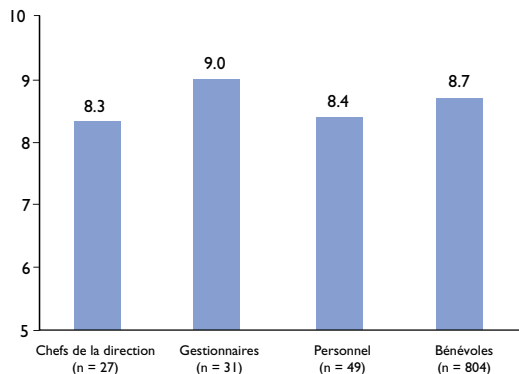
la qualité des soins des patients, ils lui ont attribué une note moyenne de 8,3. Ces opinions sont très proches de celles des gestionnaires de bénévoles, du personnel des hôpitaux et des bénévoles eux-mêmes.

Le rôle des bénévoles dans la prestation des soins de santé

Les chefs de la direction ont été interrogés sur les actions des bénévoles qui améliorent les soins des patients. Les actions les plus fréquemment citées, par 72 % des chefs de la direction, sont celles qui procurent un contact humain aux patients. Les actions les plus fréquemment citées en deuxième position (17 %) sont celles qui ont trait aux interactions avec les familles pour les renseigner. Des actions moins fréquemment citées, mais néanmoins appréciées, sont des actions à forte intensité de travail, comme celles de participer à la gestion du courrier ou de l'accueil (7 %) et celles qui renforcent les liens de l'hôpital avec la collectivité (3 %).

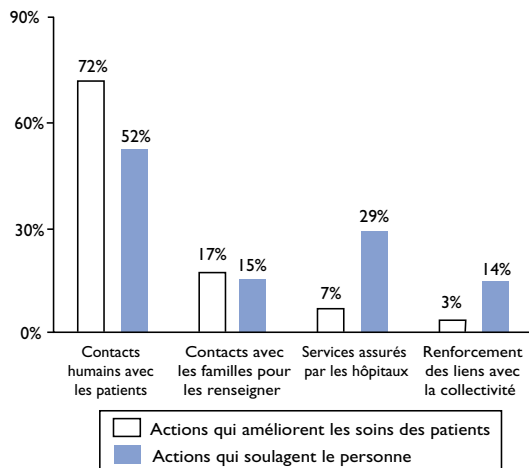
En réponse à l'interrogation portant sur les actions qui soulagent le mieux le personnel, les chefs de la direction ont cité le plus fréquemment les contacts humains avec les patients (52 %). Les actions les plus fréquemment citées en deuxième position ont trait à la participation aux services assurés par l'hôpital (p. ex. la participation au service du courrier et la gestion de l'accueil). Les actions les moins fréquemment citées portent sur les contacts avec les familles (15 %) et le renforcement des liens avec la collectivité (14 %).

Valuation de la contribution des bénévoles à la qualité des soins des patients



Note : évaluation effectuée à partir d'une échelle de 1 à 10, 1 étant « Inutile » et 10 « Indispensable ».

Actions qui améliorent les soins des patients et qui soulagent le personnel



La rentabilité des programmes de bénévoles

Tous les chefs de la direction ont déclaré sans exception être convaincus de la rentabilité de leurs programmes de bénévoles. Leurs réponses reposaient implicitement sur l'hypothèse que les services rendus par les bénévoles compensent facilement les coûts indirects et directs des programmes de bénévoles tels que ceux liés au recrutement, à la formation et à la gestion des bénévoles. En règle générale, les chefs de la direction ne percevaient pas seulement les bénévoles comme des personnes rendant des services précieux aux hôpitaux pour un coût peu élevé, mais ils les percevaient aussi comme des personnes jouant un rôle important en matière de relations publiques, en raison de leurs fréquentes interactions avec les patients et les membres de leur famille.

Les difficultés des programmes de bénévoles au sein des hôpitaux

En réponse à l'interrogation sur les difficultés rencontrées par les hôpitaux pour développer leurs programmes de bénévoles, environ deux tiers (72 %) des chefs de la direction ont cité le manque de moyens pour recruter, former et encadrer des bénévoles supplémentaires.¹ Près d'un tiers d'entre eux (30 %) a signalé qu'il existait un certain nombre de postes qu'ils ne pouvaient pas pourvoir avec leurs effectifs actuels de bénévoles. Un quart d'entre eux (25 %) a affirmé que la réserve de bénévoles était limitée. Dans de nombreux cas, les chefs de la direction percevaient que les personnes dont le bénévolat était de courte durée ou dont l'engagement en qualité de bénévole ne pouvait pas être conséquent, constituaient une ponction de leurs ressources. Un certain nombre de chefs de la direction ont cité les méthodes qu'ils employaient en réaction aux nouvelles difficultés rencontrées par leurs programmes de bénévoles, dont la définition de responsabilités plus intéressantes pour les bénévoles, la permission pour les bénévoles de travailler à partir de

leur domicile dans la mesure du possible et l'aménagement d'horaires de travail plus souples pour les bénévoles pour accroître les effectifs d'étudiants bénévoles.

Contexte de cette recherche

Ce projet est la poursuite d'une étude antérieure,² effectuée à partir d'une enquête portant sur 31 sites hospitaliers de la métropole de Toronto et des régions avoisinantes de Durham, Peel et York et qui employaient au moins 100 bénévoles. Toutefois, comme deux de ces hôpitaux gèrent plus d'un site, sous la responsabilité d'un seul chef de la direction, la taille de notre échantillon pour cette étude s'est trouvée réduite à 29 chefs de la direction. Deux d'entre eux se sont trouvés dans l'impossibilité de participer à ce travail de recherche. Cette fiche-info ne rend par conséquent compte que des conclusions dégagées d'entretiens avec 27 chefs de la direction ou leurs représentants.

¹ Les gestionnaires des ressources en bénévoles des hôpitaux ont également cité que le manque de moyens pour gérer des bénévoles supplémentaires constituait la principale raison pour laquelle ils ne pouvaient pas développer leur programme de bénévoles. Voir Handy, F. et Sriivasan, N. *Les bénévoles en milieu hospitalier : une ressource importante et changeante*, Centre canadien de philanthropie, 2002. Consultable à www.nonprofitscan.ca.

² Les conclusions de cette étude antérieure sont consultables en ligne à www.nonprofitscan.ca.

Le Centre de développement des connaissances du Centre canadien de philanthropie est financé dans le cadre du Programme des partenariats communautaires du ministère du Patrimoine canadien, au titre de l'Initiative canadienne sur le bénévolat. Les opinions exprimées dans cette publication ne reflètent pas nécessairement celle du ministère du Patrimoine canadien.

Centre de développement des connaissances
Centre canadien de philanthropie
425, avenue University, bureau 700
Toronto (Ontario)
Canada, M5G 1T6
Tél. : 416 597-2293
Télec. : 416 597-2294

© 2004 Centre canadien de philanthropie



www.kdc-cdc.ca

Vos commentaires sur ce produit réalisé à partir d'un travail de recherche et sur son utilisation sont les bienvenus. Prière de nous adresser un courriel à l'adresse électronique suivante : www.kdc@ccp.ca.

