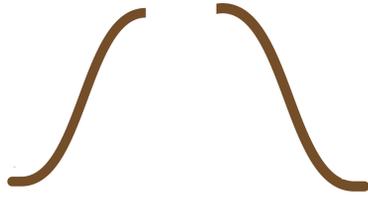
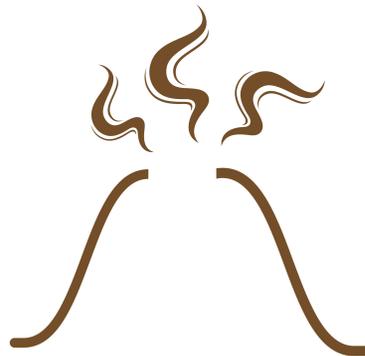


L'hospitalité dans la tourmente

accompagner la vie en pleine pandémie



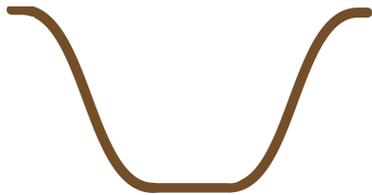
ça souffre



ça fume



ça saillit



ça creuse



ça déborde



ça respire

Pandémie - Inconnu - Mort - Barrières - Sidération - Interdiction des visites - Isolement - Peur - Sentiment écrasant d'impuissance - colère - incompréhension

Opposition : mesures de sécurité et valeurs du soin

Des mesures sanitaires sont nécessaires et doivent être appliquées avec rigueur. Mais comment prendre soin d'un patient sans tenir compte de sa famille et des soignants qui s'en occupent ? L'interdiction de visites des familles est d'une violence extrême en fin de vie : « c'est la dernière fois » ... « il est toute ma vie ... ». De quel droit interdire un geste d'humanité ?

Effervescence : Les idées fusent ; des soignants se portent volontaires en renfort ; des citoyens proposent leur aide ...

Les frontières volent en éclats (ma collègue est gravement malade, mon père est hospitalisé dans un autre hôpital...)

Au lieu de subir, questionnons : à l'intérieur de l'interdit, qu'est-ce qui est possible ?

Imaginons un dispositif qui rendrait possible une exception de visites dans le respect des conditions de sécurité pour tous.

Temps de maturation : Espace pour la pensée. Intériorisation. Formalisation d'un dispositif qui réunit la nécessaire protection et les valeurs du soin (attention portée aux besoins de chacun, respect, accompagnement, solidarité, humanité...)

Présentation à la cellule de crise et accord de la Direction de l'Hôpital pour la mise en place d'une mesure d'exception d'autorisation de visite.

Déploiement d'un dispositif d'Accueil et d'Information : remettant du lien et rendant possible la transformation

Création, au printemps 2020, d'un bureau d'accueil des familles en avant-poste à l'entrée de l'hôpital, tenu par trois professionnels bénévoles formés (au total une trentaine), en lien avec les services par téléphone. Les familles sont informées, aidées pour « s'habiller », accompagnées jusqu'à la chambre de leur proche. Et, au retour, elles peuvent s'asseoir dans un espace prévu pour exprimer et partager « ce qui vient ».

Un soignant du service accueillant le patient appelle quotidiennement pour donner des nouvelles. Plus de 200 visites ont été rendues possibles grâce à ce dispositif.

Les professionnels volontaires reçoivent une formation condensée organisée et proposée par l'EMASP. Un médecin de l'équipe mobile passe chaque jour dans chaque service transformé en unité Covid, pour apporter son aide. Le planning du bureau d'accueil est ajusté au jour le jour. Un débriefing réunissant un des membres de l'EMASP et les personnels volontaires est organisé au quotidien. Un groupe de retour d'expérience bimensuel est organisé.

Retour à la vie : Sortie de l'impuissance. Apaisement des familles. La mort est un événement dans la vie. La solidarité est à double sens : « et vous comment allez-vous aujourd'hui ? » demandent certains au téléphone. Redécouverte de l'essentiel :

Hospitalité - Simplicité et puissance de la relation à l'autre - Créativité

Auteurs - EMASP CHIC : Commun A., Dupire L., Le Heiget H., Rohan A., Vadrot L., Viel O.