



COMITÉ EXÉCUTIF DU CONSEIL MULTIDISCIPLINAIRE

Téléphone : 890-8099

Télécopieur : 412-7302

Le 9 décembre 2019

Docteur Fabrice Brunet
Président-directeur général
Centre hospitalier de l'Université de Montréal

Objet : Avis du conseil multidisciplinaire au président-directeur général concernant la pratique professionnelle des techniciens en loisirs du CHUM au cœur d'une pratique collaborative

Docteur Brunet,

En réponse au mandat que vous avez confié au comité exécutif du conseil multidisciplinaire visant à faire un état de situation sur la pratique professionnelle de ses membres au cœur d'une pratique collaborative, celui-ci a entamé une tournée à cet effet auprès de ses membres en juin dernier.

Les objectifs ciblés par la démarche sont les suivants :

- Effectuer un état de situation par le portrait SERGIP (soins, enseignement, recherche, gestion, innovation et partenariat patient);
- Identifier les écarts présents ainsi que des pistes de solutions associées;
- Émettre un avis et recommander des moyens ou actions permettant aux membres du CM d'exercer leur profession de façon optimale.

L'équipe des techniciens en loisirs du Service de bénévolat, animation et loisirs a ainsi été rencontrée le 30 septembre dernier par le comité exécutif du conseil multidisciplinaire et la Direction des services multidisciplinaires.

Nous vous soumettons ici notre avis à l'égard de la pratique professionnelle des techniciens en loisir du CHUM.

Considérant que :

- La mission du CHUM est de soigner et guérir les patients adultes, en plus d'améliorer la santé de la population adulte et vieillissante grâce à nos expertises uniques et nos innovations;
- Le CHUM a une vocation de soins, de recherche, d'enseignement, de promotion de la santé ainsi que d'évaluation des technologies et des modes d'intervention en santé;
- Plusieurs actions permettent au CHUM de concrétiser cette mission, dont :
 - Prodiger les meilleurs soins spécialisés et surspécialisés pour l'ensemble de la population;
 - Identifier les besoins des patients et développer des solutions novatrices grâce à la recherche;

- Participer activement au développement de la pratique des futurs professionnels de la santé et des intervenants du réseau et transmettre ses connaissances et son savoir-faire à la population et à nos patients;
- Promouvoir la santé et le mieux-être;
- Évaluer et améliorer les méthodes d'intervention en santé en place;
- Le CHUM est un établissement universitaire, un lieu de connaissances et de transfert du savoir, d'innovation, de technologies et de pratiques de pointe, mais il est aussi un milieu humain;
- Les indicateurs de performance en vigueur dans les services et départements cliniques servant de base comparative inter-établissements, la prestation de soins à la clientèle est fortement privilégiée au détriment d'autres activités non thérapeutiques pourtant essentielles à un centre hospitalier universitaire, tels que le développement de la pratique professionnelle, l'enseignement, la recherche et l'innovation.

En ce qui a trait aux techniciens en loisirs du CHUM:

- 2 ETC pour les techniciens en loisirs sont attirés au Service de bénévolat, animation et loisirs;
- Les techniciens en loisirs mettent en lumière que :
 - Ils sont responsables de la formation et de l'accompagnement de tous les bénévoles œuvrant dans notre organisation. Depuis le déménagement dans le NCHUM, cela représente environ 450 bénévoles actifs, répartis à travers différentes fonctions soit, l'écoute des patients (visite à la clientèle), les loisirs (activités de groupes et individuelles), l'accueil de la clientèle (orientation des patients dans l'hôpital) ainsi que les autres activités de service (ex : distribution alimentaire, événements);
 - Ils sont d'avis que certains bénévoles auraient davantage besoin de formation ou d'accompagnement pour bien accomplir leurs tâches, mais les professionnels ne disposent pas suffisamment de temps pour pouvoir le faire;
 - Actuellement, ils sont moins impliqués directement auprès de la clientèle, s'occupant surtout de la gestion du grand nombre de bénévoles;
 - La forte demande de service dans le quart de jour les oblige souvent à dépasser les heures de travail prévues étant donné qu'aucun technicien en loisirs n'est présent en soirée ni les fins de semaine;
 - Leur offre de services est encore méconnue et ils sont peu souvent interpellés à participer à des projets ou des comités organisationnels;
 - Ils reçoivent un nombre élevé de stagiaires provenant de milieux et de niveaux de scolarité différents, ce qu'ils considèrent une plus-value pour leur pratique. Toutefois, cette tâche d'enseignement est exigeante et nécessite un temps considérable afin de bien former les stagiaires et ce, peu importe leur programme académique de provenance;
 - La gestion de l'équipement tel que le prêt de radios entraîne une mobilisation importante du temps;
 - Le logiciel informatique actuel utilisé entre autres pour compiler les statistiques des bénévoles est désuet. Étant donné la lourdeur de la tâche d'entrée des statistiques, l'agent administrative ne peut s'en acquitter seule et les techniciens en loisirs doivent participer à la compilation des données;

- Les patients-partenaires ont le statut de bénévoles, mais relèvent du service de la promotion de la santé. Toutefois, les techniciens en loisirs sont souvent interpellés par les patients-partenaires de par leur proximité physique, mais les professionnels ne se sentent pas toujours outillés pour les accompagner puisque leur mandat diffère de celui des bénévoles;
- Les techniciens en loisirs souhaitent avoir davantage d'information organisationnelle afin de mieux arrimer leur pratique aux différents projets en cours dans l'établissement;
- Ils se jugent peu outillés pour démarrer un projet de recherche et considèrent qu'ils n'ont pas de temps pour s'investir en tant que collaborateur;
- Le temps des professionnels s'avère majoritairement dédié à la gestion des bénévoles, ne permettant pas de développer la pratique professionnelle en loisirs, notamment par des comités de pairs, mais également par la recherche et l'innovation.

Le conseil multidisciplinaire est d'avis que :

- Une réflexion sur l'évolution de la pratique professionnelle des techniciens en loisirs au CHUM ainsi que leur implication dans l'organisation soit entamée;
- Une révision du mode d'encadrement des bénévoles de soir et de fin de semaine soit effectuée;
- La diffusion de l'offre de services en loisirs permettrait une meilleure compréhension de leur rôle au sein de l'établissement et favoriserait la création d'opportunités de collaboration interprofessionnelle;
- L'implantation d'un système informatique intégré de gestion des ressources permettrait une gestion simplifiée des équipements, des ressources humaines et des statistiques;
- Une valorisation et une reconnaissance officielle du temps accordé au développement de la pratique, à l'enseignement, à la recherche et à l'innovation est une nécessité eu égard à la mission du CHUM, au même titre que la prestation de soins et de services;
- Les indicateurs de performance devraient non seulement être définis pour les activités cliniques, mais tenir compte également du développement de la pratique professionnelle, des activités d'enseignement, de recherche et d'innovation. Ceci constituerait une reconnaissance concrète de l'importance accordée à ces facettes de la mission d'un CHU.

En terminant, soyez assurés que notre avis s'inscrit dans une démarche de collaboration et que le comité exécutif du conseil multidisciplinaire se rend disponible pour échanger avec vous concernant le contenu de celui-ci.

Veuillez agréer, Docteur Brunet, l'expression de nos sentiments les meilleurs.



Gabriel Seyer
Président du comité exécutif du conseil multidisciplinaire du CHUM

c.c. Mme Geneviève Fortier, présidente du conseil d'administration, CHUM
M. Martin Demers, directeur, DSM
Mme Lise Pettigrew, chef de service, Bénévolat, animation et loisirs