

La maltraitance est : un acte, un propos, une attitude, une omission... volontaire ou involontaire.

Soyons bientraitants au quotidien en nous engageant à respecter les principes suivants :

Faire preuve de professionnalisme en toutes circonstances (respect du secret professionnel, discrétion, confidentialité...).

□ Le professionnel vis-à-vis du patient

Respecter les droits et obligations du patient afin de lui permettre d'être acteur de sa prise en charge : l'informer sur le fonctionnement du service - expliquer les règles – être clair.

QUELQUES RAPPELS DE « SAVOIR ETRE » :

- Penser à dire bonjour,
- Se présenter (nom, fonction),
- Vouvoyer, ne pas utiliser de familiarité / surnom,
- Frapper à la porte et laisser au patient la possibilité de répondre avant d'entrer dans la chambre,
- Savoir se rendre disponible autant que possible,
- Laisser le patient s'exprimer, ne pas répondre à sa place,
- Etre à l'écoute.

QUELQUES RAPPELS DE « SAVOIR FAIRE » :

- Prendre en compte les demandes verbales et non verbales et les besoins et préférences du patient afin d'y répondre au mieux,
- Expliquer la prise en charge, le traitement, tout en recherchant constamment l'adhésion du patient,
- S'adapter à la pathologie, au handicap, au comportement du patient,
- Favoriser le maintien ou le recouvrement de l'autonomie de la personne notamment dans les gestes de la vie quotidienne,
- Selon les consignes, respecter autant que possible les choix, les habitudes, les préférences et les objets personnels du patient (adapter l'organisation de travail si nécessaire),
- Prendre en compte l'histoire personnelle, l'environnement social et culturel de la personne,
- Respecter l'intimité, la pudeur et le confort de la personne (lumière, température, installation, rythmes jour/nuit, bruit...),
- Ne pas détourner un acte de soin (isolement, contention, change, gouttes en plus...) ou de la vie quotidienne (privation de dessert, de sortie, de tabac...) en « punition » ou par « convenance personnelle ou d'équipe ».

□ Les aptitudes du professionnel

- Respecter la distance professionnelle,
- Prendre conscience de ses sympathies et antipathies naturelles afin de mieux les contrôler. Ne pas privilégier un patient par rapport à un autre,
- Rester objectif en faisant attention aux préjugés et en ne dévalorisant pas le patient,
- Faire preuve de capacité d'adaptation,
- Savoir gérer une situation de crise.

□ Le professionnel au sein d'une équipe

- Travailler en équipe pluridisciplinaire pour garantir la continuité des soins,
- Transmettre les informations recueillies (écrites et orales) en veillant à la qualité de la communication,
- Ne pas laisser les patients sans un interlocuteur (notamment lors des transmissions),
- Savoir demander de l'aide aux collègues ou à l'encadrement en cas de difficulté (idée de « passer la main »),
- S'autoriser à exprimer un besoin de formation, d'acquisition de connaissances / compétences complémentaires.