

# **Démocratie et Santé : et si on parlait de la bienveillance ?**

26 avril 2022

Qui parmi nous n'a jamais été touché par un problème de santé et une hospitalisation, pour soi ou pour tout autre membre de sa famille, voire d'un(e) ami(e) ?

Personne bien sûr, surtout plus de nos jours avec une pandémie qui couve toujours et une actualité mondiale qui nous incite à réfléchir sur la fragilité de notre confortable quotidien ...

Au sein d'INDECOSA nous sommes nombreux à siéger dans des établissements de santé au titre de « RU », c'est à dire les Représentants des Usagers, mis en place, en 2002, par la loi Kouchner.

Cette représentation nous permet de prendre conscience de la réelle difficulté d'être un patient serein tant dans les hôpitaux et cliniques que des établissements de convalescence et rééducation fonctionnelle.

Bien sûr, comme dans tous les services de soins, la difficulté majeure est le manque de personnel et la formation de celui déjà en place, qui lui croule sous des emplois du temps dantesques...

Mais cela ne doit pas tout excuser, et notre rôle démarre là : faire en sorte que le malade ou résident soit respecté, considéré et traité avec bienveillance.

## **Mais la bienveillance, qu'est-ce que c'est au juste ?**

Elle commence par le respect de l'intégrité et l'intimité du malade, mais aussi par le soin approprié réalisé avec le plus de douceur et de patience possible, chacun étant différent en face de la douleur et de la souffrance morale d'une diminution physique, même provisoire : elle devient alors la « bientraitance ».

La bientraitance commence dès l'ouverture de la porte de la chambre du malade : le personnel de soins et les soignants le savent, on n'entre pas dans la chambre d'un patient n'importe comment. On frappe avant d'entrer, doucement mais fermement, et on s'adresse à lui ou elle avec calme et politesse.

Les soins quotidiens sont variés et nécessitent souvent des allées et venues : on évite alors un maximum de ces inconvénients en préparant son chariot et tout ce qui va être utile dans cet épisode, on évite aussi de brusquer le malade et on ménage sa pudeur en l'isolant si besoin avec un paravent, surtout s'il n'est pas en chambre individuelle.

Tout au long de la journée, et de la nuit, la bientraitance repose donc bien sur le principe du respect du malade dont le séjour plus ou moins long peut engendrer un stress non négligeable pouvant influencer sur son état général.

Les équipes soignantes sont dorénavant formées sur tous ces éléments, et les RU le sont également en parallèle. Si vous n'avez pas eu cette formation en tant que RU n'hésitez pas à la demander, voire l'exiger ! C'est en effet en identifiant les problèmes que l'on pourra aider à les résoudre, pour le bien de tout le monde.

Mais ce principe de bientraitance sachez aussi tous le pratiquer au quotidien avec les personnes âgées de votre entourage, par exemple lors de visites à vos proches ou amis dans les EHPAD ou autres longs séjours (où il n'y a pas encore de RU !) : sachez parler de bientraitance lorsque vous constatez que le personnel passe un peu trop vite dans les chambres en laissant les portes ouvertes, en parlant haut et fort, en tutoyant les résidents, voire en les « houspillant » s'ils ne vont pas assez vite à finir leur plateau repas, et je vous laisse entrevoir le délicat détail des problèmes de changes individuels...

Si on ne peut pas faire le bonheur de tout le monde, on peut y contribuer et c'est en ce sens que cet article vise à sensibiliser chacun de vous, car si aujourd'hui on est en capacité personnelle de veiller au bien être des personnes en souffrance, pensons qu'un jour peut-être on sera nous aussi contents de savoir que la solidarité continue à s'appliquer.

La bientraitance c'est l'affaire de tous afin qu'on ne bascule jamais dans la maltraitance...

Alors que la plupart des mandats dans les Commissions des Usagers arrivent à échéance en cette année 2022, faisons entendre notre voix en déposant un maximum de candidatures partout où c'est possible.

***Par Fabienne MALFROY-GUITRY, Présidente de l'INDECOSA-CGT 44 et membre du collectif santé nationale.***

