

LES NOUVELLES DE LA BIENTRAITANCE

Chers toutes et tous,



Virginie STEVENS

Déléguée à la Bientraitance
Chargée de Direction

Les jours raccourcissent, les feuilles tombent... Comme la météo, notre humeur et celle de nos bénéficiaires n'est pas toujours au beau fixe. Nous expérimentons peut-être les uns comme les autres des situations difficiles dans notre quotidien. Etre bientraitant(e) dans ces conditions est d'autant plus important. Même si nous nous sentons rejetés, même s'il est compliqué de répondre aux besoins des personnes qui nous sont confiées, ces doléances qui nous parviennent sont des pistes à suivre pour oeuvrer avec encore plus de justesse et de douceur.

Puissent ces quelques pages vous apporter le regard de vos pairs et vous aider sur le chemin de la Bientraitance.

Page 1 - Edito

Page 2 - Un coup d'oeil sur la Charte de la Bientraitance

Page 3 - Partages d'expérience

Page 5 - News

Page 6 - Zoom sur une forme de maltraitance - Idée lecture

LE MOT DU TRÉSORIER DU BUREAU EXÉCUTIF



MICHEL SIMONIS

Directeur général de La Croix-Rouge luxembourgeoise

« Notre charte reprend dans dix points nos bonnes intentions en matière de Bientraitance. Un seul point parle de situations « difficiles » et de notre engagement de traiter ces situations. Et en effet, nous ne sommes pas toujours parfaits, c'est humain. Mais avons-nous la capacité de rester professionnels et à l'écoute dans ces situations où nous nous faisons interpellé et critiqué ?

Un feedback négatif est toujours une opportunité d'apprentissage et d'amélioration, même s'il s'agit d'une situation délicate, voire désagréable. Souvent le premier réflexe est d'essayer de prouver que ce n'est pas de notre faute.

Or, le mal-être qui est exprimé est réel et nous devrions nous intéresser à son origine : un comportement inadéquat, un malentendu, une détresse du bénéficiaire déclenchant une réaction à l'égard du service ou d'un collaborateur. Souvent, nous disposons de plusieurs leviers pour améliorer la situation de notre bénéficiaire. Et parfois il peut être très bénéfique de demander tout simplement pardon. »

UN COUP D'OEIL SUR LA CHARTE DE LA BIENTRAITANCE

ART.8 - Nous mettons tout en œuvre pour **une prise en charge transparente et adéquate de toute situation**, même difficile ou de litige, vécue par le bénéficiaire et/ou ses proches dans le cadre de la mission du service.



Agir pour le bénéficiaire y compris dans des situations difficiles requiert une attitude d'ouverture, le respect de procédures de traitement formalisées et la réalisation d'actions correctives, en adéquation avec les besoins des personnes qui nous sont confiées.

Alors comment faire ? Que pouvons-nous mettre en place ?



J'appréhende chaque information qui me parvient avec sérieux et je ne la banalise pas.

Nous agissons dès que nous avons connaissance de problématiques et n'attendons pas que les choses s'arrangent d'elles-mêmes.

Nous avons des espaces de parole dédiés et réguliers, pour et avec les proches de nos bénéficiaires.

J'ose partager les informations qui me parviennent en vue d'assurer le meilleur accompagnement qui soit de nos bénéficiaires.

Nous mettons en place un système de feedback efficace qui facilite le recueil des doléances et nous permet de donner des réponses travaillées en profondeur à notre bénéficiaire.

Nous sommes attentifs, observons, adressons et traitons correctement les sollicitations.

Nous parlons à chaque réunion d'équipe des situations qui nous interpellent et nous travaillons des solutions en recherchant avant tout la Bientraitance de nos bénéficiaires.

Si je commets une erreur, j'écoute mon sentiment d'inconfort. Je mets tout en place pour la corriger et pour éviter qu'elle ne se reproduise.

Même si c'est difficile ou inconfortable, j'écoute et j'accueille les plaintes des bénéficiaires avant de les traiter avec mon équipe.

PARTAGES D'EXPÉRIENCE



Q : Le père d'un enfant est envoyé en prison. L'enfant demande pourquoi. Comment dois-je me comporter en tant qu'éducateur ?

R : Donnez au père la possibilité de s'expliquer lui-même. Si cela n'est pas possible, si le père refuse ou s'il s'agit d'une situation d'abus du père envers l'enfant, expliquez à l'enfant que le père a enfreint la loi et qu'il a été sanctionné pour cela. (Décrire le contexte d'une manière adaptée à l'âge de l'enfant).

Q : Les parents doivent-ils savoir ce qui est écrit dans les rapports adressés à l'ONE ?

R : Oui, les parents, leurs enfants (dans la mesure où ils le comprennent cognitivement) et les jeunes doivent être informés. L'objectif est d'impliquer les parents et les mineurs dans le processus.



Traiter consciencieusement les réclamations...

Nous disposons d'un service social au sein de Yolande a.s.b.l. qui s'occupe de toutes les réclamations; Nous remplissons pour toute réclamation un document interne pour assurer une trace écrite de chaque doléance.

Nous démarrons de suite notre recherche de solution et si nous ne pouvons pas donner de suite favorable dans un premier temps, nous faisons suivre l'information à notre « Coordination » ou autres personnes concernées qui pourraient donner suite à la résolution de la problématique.

Le service social fait le suivi de la demande jusqu'à résolution et en garde une information écrite dans un dossier spécifique. Nous sommes conscients que certaines situations demandent une démarche de longue haleine avec des implications complexes qui demandent des réponses bien travaillées, et non pas des ajustements hâtifs qui mèneraient éventuellement à de nouvelles problématiques. Parfois, la confrontation avec les familles/proches peut être vécue de manières diverses. Il faut être patient, tolérant... fixer plusieurs RDV et « prendre les familles par la main ». Le but n'est donc pas de juger les personnes, mais bien de trouver une suite favorable ensemble.

La communication avec les demandeurs, les réclamants et les personnes impliquées au niveau de nos services, ainsi que nos personnes ressources, est l'élément clé. Chaque petit pas vers une amélioration doit être vu et documenté. Ceci nous permet de reprendre le fil d'une démarche, même si le processus a besoin de nouveaux interlocuteurs ou prend du temps, un pas en avant ou même en arrière donne confiance.

Dans des situations dans lesquelles une personne aurait agi de manière non-bienveillante, voire abusive (à juger en orange ou rouge selon nos feux de signalisation), il est important de rester « neutre ». Nous observons d'abord si la personne mise en cause a conscience de son comportement non-adéquat. Peut-elle mettre en place des comportements alternatifs ? Comprend-elle bien la couleur attribuée à la situation ? Souvent ces questionnements demandent un travail réflexif en équipe. Une attitude de soutien est préférable à une attitude de réprimande.



Il nous est important de thématiser ouvertement, dans nos groupes de vie, dans nos équipes et dans les conférences des habitants, les situations difficiles pour l'un et pour l'autre. Il s'agit d'y accéder par la reconnaissance d'un chacun et de l'appréciation que nous donnons à la parole.

La transparence demande que rien ne soit tabou, nié ou caché et que nous ayons de la clarté par rapport à nos procédures. Ceci permet vraiment d'aller plus loin dans le traitement vers des entretiens différenciés et clairs avec nos bénéficiaires et leur famille. Le ton de voix utilisé, l'attitude d'écoute et d'accueil ainsi que la recherche d'une solution conciliante sont d'autres éléments importants.

La documentation de nos démarches et des solutions trouvées permet d'établir un catalogue de bonnes pratiques. Cela améliore et dynamise nos réponses à des questionnements similaires, en pensant les ajustements tout en incluant des démarches reconnues efficaces.

Pour conclure, nous sommes d'avis qu'une culture de bons contacts et des échanges réguliers avec la famille et nos bénéficiaires directs, diminuent les situations qui traînent et qui sont difficiles à gérer par après. Il est important que la personne concernée puisse ouvertement se diriger vers le professionnel qui puisse l'entendre, chercher une solution ou au moins diminuer les dangers ou risques de la situation.

Patricia Borges – Assistante sociale – Institut St Joseph

+NEWS + NEWS + NEWS + NEWS + NEWS + NEWS + NEWS + NEWS +

Bienveillance a.s.b.l. a déménagé !

Vous pouvez désormais nous trouver à Steinsel, dans de nouveaux bureaux permettant d'accueillir des formations et de vous recevoir confortablement.

Bienveillance a.s.b.l.

Bureaux : 6, rue de la Libération L-7347 Steinsel

Siège social : 22, Bvd Joseph II L-1840 Luxembourg

+352 27 70 95 09

info@bienveillance.lu

Didier

didier.schneider@bienveillance.lu

+352 621 822 787



Georges

virginie.stevens@bienveillance.lu

+352 621 823 214

Virginie

georges.haan@bienveillance.lu

+352 621 559 446

Du nouveau dans le service « focus. Formation an Entwécklung » d'arcus

Après près de dix ans, Mélanie Tronci que nous remercions de tout coeur, laisse sa place à un duo de choc en charge du volet organisationnel des formations de Sensibilisation à la Bienveillance.

Annick Bous et Marco Gonçalves seront désormais vos interlocuteurs pour toutes questions comme "Comment vais-je recevoir mon certificat de participation ?", "Suis-je bien inscrit à la formation en langue luxembourgeoise ?" ou "Je suis malade et je ne peux pas me présenter à la session de cette après-midi, puis-je me faire remplacer par un collègue ?"



Annick

focus.formation@arcus.lu

+352 28 37 46 1



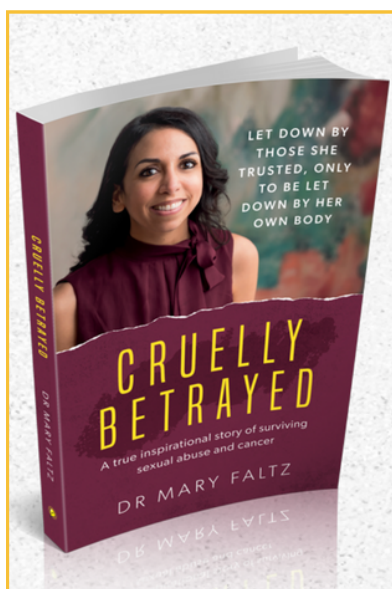
Marco

ZOOM SUR UNE FORME DE MALTRAITANCE

Maltraitance financière (n.f)

Cette notion désigne les actes commis volontairement à l'égard d'une personne vulnérable en vue de l'utilisation ou de l'appropriation de ses ressources financières à son détriment, sans son consentement, ou en abusant de sa confiance ou de son état de faiblesse physique ou psychologique.

IDEE LECTURE



<https://www.maryfaltz.com>

Dr Mary Faltz est chercheuse en recherche clinique et pharmacienne agréée. Deuxième née d'une fratrie de six, elle est survivante d'abus sexuels dans son enfance qui ont duré 16 ans. Poussée à bout par l'auteur de ces abus, elle finit par réunir son courage et le faire inculper alors qu'elle a 26 ans.

"J'ai mis mon propre père en prison. 16 années d'abus sexuel et de menaces. 16 années de peur et de silence. 16 années de sourires forcés et de résilience. 10 années d'études. 7 années de grossesse. 4 années de procès au pénal. 10 années de mariage. 5 années de mensonges. 6 mois de cancer... et ce à 37 ans seulement.

Me demander « Pourquoi moi ? je n'en avais pas le temps. Face à ma propre mortalité, j'ai réalisé qu'un chapitre majeur de ma vie n'était pas encore achevé et que je n'étais pas aussi libre que je l'avais cru. Ces pages se sont écrites toutes seules en plein cœur d'une tourmente violente qui persiste encore".

POUR NOUS CONTACTER...

Vous souhaitez nous contacter ou participer à la prochaine newsletter de Bientraitance asbl ? Rien de plus simple !

Envoyez-nous un message à l'adresse info@bientraitance.lu. Nous vous répondrons avec grand plaisir.

L'équipe des Délégués à la Bientraitance

RETROUVEZ TOUTES NOS FORMATIONS SUR...

<https://bientraitance.lu/formations/>
Contactez votre organisation pour vous inscrire.

