QUALITÉ DU LIEN USAGERS / PROFESSIONNELS / ENTOURAGE

- J'aime que les personnes qui m'abordent se présentent et n'utilisent pas le « on ».
- Seuls mes petits-enfants peuvent m'appeler « mamie » ou « papi » et mes proches me tutoyer.
- J'apprécie que les personnes contrôlent leurs comportements verbaux et non verbaux dans toutes les situations.
- J'apprécie que les soins et les activités qui sont réalisés me soient expliqués et que les changements me soient communiqués.
- J'estime que les professionnels me doivent la même considération qu'aux autres.
- Je n'apprécie pas que le professionnel fasse manger mon voisin en même temps que moi.
- Je souhaite être la priorité du service au moment des soins.

PRISE EN CHARGE ADAPTÉE

- Je souhaite que soit pris en compte mon ressenti, mes demandes, mes douleurs, …
- J'aime que mes habitudes de vie et mon histoire soient respectées et notamment mes choix concernant mes enfants, les vêtements, le maquillage, le parfum, le programme tv, l'installation au lit, …

AUTONOMIE

- J'aime bien me préparer seul(e) ou avec aide.
- J'apprécie que mes rythmes et mes besoins soient respectés (marche, temps de repas, accompagnement aux wc, …)
- Je souhaite pouvoir répondre librement.

INTIMITE ET DIGNITÉ

- J'apprécie que mon confort et mon intimité soient respectés : je souhaite que la porte et la fenêtre soient fermées pendant les soins, je veux être couvert(e) pendant la toilette au lit, je ne veux pas être dénudé(e) pendant mes déplacements, …
- J'aime bien que les personnes frappent à la porte avant d'entrer chez moi, attendent la réponse et referment derrière eux.
- J'apprécie d'être prévenu(e) avant tout déplacement et que le professionnel me déplace avec bienveillance.
- Je souhaite être considéré comme un être humain, un adulte.
- J'apprécie que mes relations affectives soient respectées.

LIBERTÉ ET SECURITÉ

- Je me sens plus en sécurité dans mon environnement avec mes objets personnels, pourvu qu'ils ne soient pas trop encombrants.
- J'apprécie que vous respectiez mon choix de refuser un soin ou une activité.
- J'apprécie que vous ne vous appropriiez pas mes objets.
- J'aime que mon avis me soit demandé et que ma présence soit prise en compte.
- Je souhaite ne pas subir de contention abusive.

SECRET PROFESSIONNEL ET CONFIDENTIALITÉ

- Je souhaite que les professionnels ne parlent pas de moi dans les couloirs ou en présence d'autres personnes.
- J'apprécie qu'ils ne me considèrent pas comme un numéro.

Rédigée par le groupe éthique-bientraitance à partir des résultats de l'enquête (2015) et des données de papidoc.