



## *Bienveillons-nous ! Soucieux de vous, je m'engage*

### *Faciliter l'accès et l'orientation*

Je recherche le **regard** des gens que je croise pour établir un **contact, renseigner, saluer, sourire**.

Je vais à leur **rencontre** pour établir une relation de **confiance**.

J'ai **conscience** de l'anxiété provoquée par l'hôpital et j'ai à cœur d'**apaiser** les gens que je croise.

Je les **accompagne** autant que possible jusqu'à leur destination.

Dès la prise de rendez-vous, je donne les **informations** et je **répète** autant que nécessaire.

J'ai conscience que la qualité de l'**accueil** téléphonique et physique conditionnera le vécu du séjour hospitalier.

### *Faciliter la vie entre professionnels*

Je **salue** les agents du centre hospitalier que je croise, même si je ne les connais pas encore.

Je **parle** avec passion de mon métier, la richesse des **rapports humains**.

Je **reconnais** les compétences des professionnels avec qui je **travaille**.

Je suis des **formations** pour me sentir plus à l'aise dans mon métier et plus **ouvert** aux autres.

Je **fais attention à mes collègues**, j'instaure un esprit et une **solidarité d'équipe** afin de prévenir l'épuisement professionnel.

Je **veille** à faire bon accueil aux étudiants et aux nouveaux agents pour faciliter leur **intégration**.

### *Faciliter la vie à l'hôpital*

Je facilite la vie dans l'hôpital en **indiquant** à l'entourage les services accessibles (cafétéria, distributeurs, parking, TV...).

Je **propose** aux patients un café après leur repas.

Je **rassure** les patients dans leur choix de notre établissement.

Je n'hésite pas à inclure les patients dans les conversations **conviviales** menées en leur présence.

J'essaie d'apporter du **bien-être** dans la maladie et je recherche les moyens d'y parvenir.

Je favorise l'**apaisement** en luttant contre la douleur.

### *Favoriser le respect de l'intimité*

Je fais barrière de mon corps pour **protéger** l'intimité du patient et j'utilise des paravents quand cela est possible.

Je **propose** de fermer la porte de la chambre.

Je **ne dénude pas** un patient entièrement.

Pendant ses déplacements, je m'**assure** que la **tenue** du patient est **décente**.

Je discute avec le patient pour **décentrer l'attention** d'un soin trop intime.

Je **respecte** le voyant de présence et évite de faire intrusion pendant un soin .

J'**appelle** les patients par leur nom, je les **vouvoie** et ne leur donne pas de diminutifs.

Je **ne m'immisce pas** dans la vie privée des gens.

La chambre d'hôpital est un lieu privé : je frappe, je **demande l'autorisation** d'entrer et j'attends la réponse.

Quand j'entre, je **me présente**.

Je respecte les histoires de vie, je **reste neutre** et prends garde à ne pas porter de jugement .

Dans les moments difficiles de la maladie, je m'efforce de **favoriser** l'intimité des proches.

Je **considère l'autre comme une personne** et pas seulement comme un patient.

Je **recherche le consentement** de l'autre avant de le toucher.

Dans la mesure du possible, je **respecte les habitudes de vie, j'adapte mes soins**.

### *Faciliter l'information*

J'**explique** le déroulement des prises en charge, je **décris** l'organisation des soins et des rendez-vous, le délai de rendu des examens, pour diminuer les tensions liées à l'effet de surprise.

Je **prends le temps d'écouter**, de répéter, de m'assurer de la bonne compréhension car je sais qu'il est difficile de tout comprendre après une seule explication.

J'essaie toujours d'**apporter une réponse** aux questions posées.

Je **créé la confiance** en utilisant les recueils de données déjà renseignés pour ne pas poser encore et encore les mêmes questions.

Je **contrôle** l'exhaustivité des informations nécessaires à la prise en charge, tout en veillant à ne pas être intrusif.

J'assure la **continuité des soins** en **communiquant** volontiers avec le médecin traitant.

Je **conseille** les patients dans leurs démarches administratives afin de **préserver** au mieux leurs intérêts.