

Direction générale

La charte



La relation à l'autre,
une priorité pour tous



La relation à l'autre, une priorité pour tous

1

Je fais preuve de disponibilité, de politesse et de respect en toutes circonstances.

2

J'assume l'activité qui m'est confiée avec professionnalisme et je m'engage à maintenir le niveau de compétence exigé par ma fonction.

3

J'entretiens des relations professionnelles et respectueuses avec mes collègues, je fais preuve à leur égard de loyauté, d'honnêteté et de solidarité.

4

Je favorise l'échange et le dialogue constructif, je suis attentif. Je ve à tenir un discours au patient ou à tout autre usager de l'hôpital qui soit cohérent avec celui de mes collègues et je respecte le devoir de réserve que m'impose mon poste.

5

J'informe et/ou je sollicite mes cadres directs à propos des difficultés rencontrées à mon poste de travail et je relate les faits de manière objective.

6

Je signale les événements indésirables avec bienveillance et dans un esprit constructif afin de permettre une démarche d'amélioration.

7

J'assume mes responsabilités face à mon institution et à sa réputation.

8

J'adopte l'attitude institutionnelle de tolérance zéro face au harcèlement et au mobbing.

Chères Collaboratrices, chers Collaborateurs,

L'empathie est une des valeurs que notre Institution défend et promeut afin que notre hôpital, au-delà de ses compétences techniques reconnues, reste un lieu d'accueil à caractère humain. Inscrite dans notre Plan stratégique, elle restera cependant une notion abstraite et théorique si elle ne passe pas par une attention soutenue par chacun d'entre nous à son comportement quotidien vis-à-vis non seulement des patientes et patients et de leurs proches mais aussi entre collaboratrices et collaborateurs.

C'est la raison pour laquelle, nous proposons aujourd'hui une nouvelle charte institutionnelle dont le crédo est «la relation à l'autre, une priorité pour tous». Cette charte est le fruit d'un long travail collectif dans lequel beaucoup d'entre vous ont été impliqués. Nous vous en remercions car votre participation active et votre engagement personnel lui donne sa légitimité et la chance que chacun puisse y adhérer.

Ensemble, nous avons retenu huit principes généraux que nous avons convenu d'appliquer. Encore faut-il que ces principes soient vécus au quotidien par chacun et ne restent pas qu'un vœu pieux qui n'aurait en définitive aucune incidence concrète. C'est pourquoi chaque principe est explicité en comportements pratiques pour les soignants et pour les collaboratrices et collaborateurs ayant des fonctions de service.

Par ailleurs, la charte fera partie intégrante du contrat de travail de chaque nouvelle collaboratrice et nouveau collaborateur qui s'engagera ainsi par sa signature à la respecter. Enfin, cette dimension sera évaluée lors des entretiens d'appréciation périodiques.

Il est important de souligner que si certains comportements sont attendus de la part des professionnel-le-s, il en va de même des patientes et patients et de leurs proches. La Direction générale prend soin de sanctionner tout acte d'incivilité voire d'agressivité avec tous les collaboratrices et collaborateurs et à les protéger.

Pour la Direction, ce projet d'évolution culturelle de notre institution est important et nécessaire. Elle suivra attentivement le respect de son application dans les mois et années à venir. Même si ce projet a été initié il y a quelques années déjà, mon successeur y adhère complètement et veillera à sa bonne conduite.

Prof. Pierre-François Leyvraz
Directeur général

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Leyvraz', written over a light blue horizontal line.

1



Je fais preuve de disponibilité,
de politesse et de respect
en toutes circonstances.

A



Soins

J'ai une perception et une compréhension de l'autre dans sa globalité et je manifeste de l'empathie de manière verbale ou non verbale.

Je vais au-devant des patients et des usagers de l'hôpital pour proposer mon aide, mon soutien.

Je respecte la dignité et l'intimité des patients.

B



Fonctions de service

J'assure une permanence téléphonique ou physique adaptée (de 8h30 à 12h et de 14h à 16h30).

J'accueille mon interlocuteur avec respect et considération. J'écoute, je reformule et je valide clairement la demande. Je recherche la clarté pour assurer une prestation ciblée, de qualité et les résultats attendus. Je conviens avec mon interlocuteur un délai de traitement acceptable, en principe 10 jours civils maximum.

Je relève mes mails et quittance dans un délai de 48 heures. Je relève mon répondeur téléphonique et rappelle dans les 48 heures les interlocuteurs concernés. Je privilégie le contact direct par téléphone prioritairement et par mail secondairement.

2



J'assume l'activité qui m'est confiée avec professionnalisme et je m'engage à maintenir le niveau de compétence exigé par ma fonction.

A



Soins

Je suis les recommandations de bonnes pratiques et les directives institutionnelles.

Je fais évoluer mes connaissances à travers la formation continue tout au long de ma vie professionnelle.

B



Fonctions de service

J'assure à tout client et interlocuteur interne et externe, le même niveau de qualité de prestation, ainsi que la même disponibilité. Je considère mon interlocuteur comme un client qui a droit à un service de qualité.

Je fiabilise mes réponses en mettant constamment à jour mes connaissances et compétences. Je m'assure de la compréhension de toutes les décisions.

Je prends en charge les demandes en m'assurant de leur bonne compréhension et informe rapidement en cas de difficulté à tenir le délai convenu en posant un nouveau délai impératif.

3



J'entretiens des relations professionnelles et respectueuses avec mes collègues, je fais preuve à leur égard de loyauté, d'honnêteté et de solidarité.

A



Soins

Je m'implique dans des actions concrètes au travers d'échanges précis et fonctionnels.

Je valorise les efforts consentis par mes collègues.

J'utilise les outils de transmissions orales institutionnels.

B



Fonctions de service

Je travaille dans un esprit constructif et professionnel, j'adopte des comportements verbaux et non verbaux visant à entretenir la confiance, la collaboration et le respect entre collègues de travail.

Je partage les expériences dans un objectif d'amélioration continue. Je partage mes savoirs et mes connaissances et je valorise collectivement les succès et les réussites.

4



Je favorise l'échange et le dialogue constructif, je suis attentif-ve à tenir un discours au patient ou à tout autre usager de l'hôpital qui soit cohérent avec celui de mes collègues et je respecte le devoir de réserve que m'impose mon poste.

A



Soins

Je considère le patient comme un partenaire pour définir son projet thérapeutique en y associant ses proches.

J'informe régulièrement le patient et ses proches dans le respect de mon rôle et du secret professionnel et je m'assure d'être bien compris de ceux-ci.

Je garantis la documentation de l'ensemble de mes actes et observations dans le dossier patient informatisé pour assurer la continuité et la sécurité de la prise en charge clinique.

B



Fonctions de service

J'assure une unité de doctrine et, en cas de changement nécessaire de pratique, je soutiens les décisions prises par mes collègues dans un esprit d'équipe et d'identification à ma fonction au CHUV.

Dans le cadre d'un entretien, quel que soit l'objet ou la portée de la séance, j'annonce le sujet, les conditions et le but de la discussion. Je donne la possibilité et les moyens à l'interlocuteur de venir à l'entretien dans les meilleures dispositions et préparé. Je communique de façon transparente, de manière objective et étayée et les confirme par écrit uniquement quand cela s'avère nécessaire.

5



J'informe et/ou je sollicite mes cadres directs à propos des difficultés rencontrées à mon poste de travail et je relate les faits de manière objective.

A



Soins

Je m'implique comme force de proposition et d'amélioration.

Si nécessaire, j'informe de manière transparente les personnes lésées.

B



Fonctions de service

Je reconnais mes erreurs et m'excuse auprès des personnes lésées, le cas échéant de manière formelle. J'informe ma hiérarchie, j'assume ma responsabilité et m'explique auprès des autres personnes impactées.

Je corrige mes erreurs en adoptant un principe d'amélioration continue. J'apprends de mes erreurs.

J'apporte des idées et challenge les processus de travail ou les décisions de manière constructive et dans une recherche d'efficacité.

6



Je signale les événements indésirables avec bienveillance et dans un esprit constructif afin de permettre une démarche d'amélioration.

A B



Fonctions de service et soins

Tout en respectant les règles en vigueur, je cherche la meilleure solution possible. Je ne m'en tiens pas aux habitudes et cherche des solutions créatives et simples.

J'explique, pour étayer mes réponses, les contraintes légales en faisant preuve d'empathie et d'écoute. Je les assume et les communique avec objectivité.

En cas d'impossibilité à répondre face à une situation complexe, je me réfère immédiatement à mon supérieur hiérarchique et sollicite son aide et ses validations.

7



J'assume mes responsabilités face à mon institution et à sa réputation.

A



Soins

Je suis attentif-ve à l'image de mon service et du CHUV.

Je respecte le devoir de réserve.

B



Fonctions de service

J'adopte en toute circonstance une attitude digne de l'image et de la réputation du CHUV, et de celle d'une institution de service public. Je respecte la confidentialité et suis porteur/porteuse d'exemplarité.

Dans le traitement des dossiers ou dans les interactions directes, j'évite les jugements de valeurs, les a priori et en reste aux faits objectivables.

Je prends la distance nécessaire pour comprendre la situation sans influence. J'instruis les demandes de manière exhaustive et étayée. J'assure la justice, l'équité, et l'impartialité, en demeurant indépendant face à toutes les parties concernées.

8



J'adopte l'attitude institutionnelle de tolérance zéro face au harcèlement et au mobbing.

A

B



Fonctions de service et soins

J'adopte un comportement verbal et non verbal respectueux en toute circonstance. J'accepte la confrontation d'idées et j'évite la confrontation de personnes.

Je préviens toute situation de maltraitance. Je suis non seulement bienveillant.e, mais également bientraitant.e. Je me mets au niveau de mon interlocuteur, je fais preuve de considération et je crée un climat de confiance.

Je maîtrise mes émotions et m'assure une disponibilité d'esprit et de temps vis-à-vis de chaque interlocuteur.

Merci pour
votre engagement

