

Direction générale

La charte



La relation à l'autre,
une priorité pour toutes et tous



La relation à l'autre, une priorité pour toutes et 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 attentive ou attentif à tenir un discours à chaque patiente ou patient et autre usagère ou 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 direct-e-s 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,

La vocation d'une charte institutionnelle est d'aider l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs dans leur quotidien. Il s'agit de traduire en actions et en comportements concrets les valeurs de relations humaines dans une très grande entreprise, qui n'ont de sens que si elles dépassent la théorie.

Le respect et la solidarité sont au cœur des valeurs que notre institution souhaite défendre et promouvoir afin que notre hôpital dépasse les immenses compétences médico-soignantes et techniques qui sont les nôtres et reste un lieu d'accueil et d'échanges à caractère humain. « Sciences et humanité », le fil rouge de notre Plan stratégique, n'est pas qu'une déclaration d'intention. Pour que nos valeurs ne restent pas abstraites, elles doivent être soutenues et promues par chacune et chacun d'entre nous dans notre comportement au quotidien, quelles que soient les exigences et les pressions rencontrées dans un grand hôpital académique.

Cette charte est le fruit d'un travail collectif dans lequel beaucoup d'entre vous, mes prédécesseurs ainsi que toute la Direction, ont été impliqués. Je suis heureux de vous remercier, car vous lui avez donné une légitimité forte et la chance pour chacune et chacun d'y adhérer. Huit principes généraux ont été retenus, puis décrits précisément par des exemples de comportements pratiques pour les équipes médico-soignantes et les collaboratrices et collaborateurs ayant des fonctions de service. Ces principes sont importants aussi bien pour nos patientes et patients qu'entre nous.

La charte intègre désormais le contrat de travail de chaque nouvelle collaboratrice ou nouveau collaborateur, qui s'engage par sa signature à la respecter. Il est important de rappeler que si un comportement respectueux est évidemment attendu de la part du personnel, c'est aussi valable pour les patientes, les patients et leurs proches. La Direction générale s'engage donc à protéger aussi bien les patientes et patients que les collaboratrices et collaborateurs. Tout acte d'incivilité et d'agressivité sera poursuivi et sanctionné.

Cette charte fait partie d'une évolution culturelle importante dans l'hôpital, au sein duquel vous toutes et tous vous engagez avec beaucoup de compétence et de dévouement en y consacrant une grande partie de votre temps et de votre énergie.

Nous pouvons être fiers du CHUV et désirons rendre vivante notre institution afin qu'elle soit un lieu où l'attention à l'autre est une évidence.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'N. Demartines', with a stylized flourish at the end.

Nicolas Demartines
Directeur général

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 patientes, des patients et autres usagères et usagers de l'hôpital pour proposer mon aide, mon soutien.

Je respecte la dignité et l'intimité des patientes et 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 interlocutrice ou 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 interlocutrice ou interlocuteur un délai de traitement acceptable, en principe 10 jours civils maximum.

Je relève mes e-mails et quittance dans un délai de 48 heures. Je relève mon répondeur téléphonique et rappelle dans les 48 heures les personnes concernées. Je privilégie le contact direct par téléphone prioritairement et par e-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 toute cliente ou tout client et interlocutrice ou interlocuteur interne et externe le même niveau de qualité de prestation, ainsi que la même disponibilité. Je considère mon interlocutrice ou interlocuteur comme une cliente ou 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 institutionnels de transmission orale.

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 attentive ou attentif à tenir un discours aux patientes et patients et aux autres usagères et usagers 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 la patiente ou le patient comme un partenaire pour définir son projet thérapeutique en y associant ses proches.

J'informe régulièrement la patiente ou 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 son objet ou sa portée, j'annonce le sujet, les conditions et le but de la séance. Je donne la possibilité et les moyens à l'interlocutrice ou interlocuteur de venir à l'entretien dans les meilleures dispositions et préparé-e. Je communique de façon transparente, de manière objective et étayée et les confirme par écrit uniquement quand cela se révèle nécessaire.

5



J'informe et/ou je sollicite mes cadres direct·e·s 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'efficience.

6



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



Soins et fonctions de service

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 ma hiérarchie et sollicite son aide et ses validations.

7



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

A

Soins

Je suis attentive ou attentif à l'image de mon service et du CHUV.

Je respecte le devoir de réserve.

B

Fonctions de service

J'adopte en toutes circonstances 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 porteuse ou porteur 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 conservant mon indépendance face à toutes les parties concernées.

8



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



Soins et fonctions de service

J'adopte un comportement verbal et non verbal respectueux en toutes circonstances. 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 interlocutrice ou 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 interlocutrice ou interlocuteur.

Merci pour
votre engagement

