

## LES VALEURS DE ST HILAIRE

### **Rappel des valeurs du GMSH**

- Le patient a toujours raison même lorsqu'il a tort : les malades que nous recevons sont des personnes diminuées envers lesquelles nous devons faire preuve d'empathie et de bienveillance
- Dévouement total du soignant à l'endroit du patient
- Nous sommes l'hôtel de la guérison en d'autres termes notre défi est de prodiguer des soins de qualité aux patients dans un environnement agréable : la propreté de nos locaux est l'affaire de tous (les papiers ne doivent pas traîner nos espaces de travail doivent être propres et bien entretenus les chambres des patients doivent être propres les plateaux ne doivent pas traîner dans les couloirs ou dans les chambres des patients)
- Le GMSH veut se positionner à l'opposé des structures publiques dans lesquelles le patient est méprisé ; déconsidéré

L'accueil intervient à tous les niveaux et dans tous les services

### **A la guérite**

- Identifier le patient poliment autant que possible
- Identifier les visiteurs et les orienter
- Se rassurer que le nombre de visiteurs et de garde malade autorisés est respecté (nous avons des cas où on retrouve plus de cinq personnes au même moment dans la même chambre la sécurité et les infirmiers doivent y veiller c'est un gage de sérieux)
- Les vigiles doivent toujours être à leur poste (il est formellement interdit d'envoyer un vigile effectué des courses à l'extérieur)
- Répondre respectueusement et poliment mais fermement lorsque le règlement de st hilaire n'est pas respecté (par exemple empêcher un visiteur ou un patient de fumer ou de consommer de l'alcool à l'intérieur de la clinique)

### **Accueil et orientation ; secrétariat médical**

- Le patient est roi il n'est pas votre camarade il est strictement interdit de répondre avec humeur ou de se disputer avec un patient

- Communiquer avec douceur aux patients les informations dont il a besoin
- Lorsque l'on n'a pas la bonne information s'excuser auprès du patient et aller chercher la bonne information où elle se trouve (il est interdit de répondre à un patient la personne qui a votre document n'est pas là toujours faire preuve de tact car nous recevons des personnalités
- Interdit de vouloir raisonner le patient
- Interdit de l'envoyer valser
- Répondre poliment au téléphone ; correctement prendre les rdv ; donner aux patients la bonne information

### **Les soins infirmiers ; le laboratoire et l'imagerie**

- Parler poliment aux patients
- Les rassurer
- Répondre à leurs préoccupations et à celles de leurs parents
- Eviter les affrontements même avec les patients les plus difficiles

### **La facturation**

- Parler poliment aux patients
- Accélérer les procédures afin de libérer les patients au plus tôt (lorsqu'il y a un souci au niveau des assurances ou autres prévenir en temps réel le garde malade ou la personne responsable du malade afin d'éviter les débordements de dernière minute
- Transparence dans les factures
- Etre modérée et tempérée dans ses réponses

### **Les médecins**

- Limiter au maximum le temps d'attente des patients
- Bien remplir leurs documents
- Communiquer avec eux et leurs parents sur l'évolution de leur état

### **Remarques générales :**

- L'hygiène corporelle (cheveux sous le bonnet pour les infirmières ; ongles propres et de préférence taillés ; tenues de travail propres ; aisselles et haleine propres)
- Respect du dress code pour le personnel
- S'enquérir de l'état du patient lorsqu'on entre dans sa chambre
- Demander systématiquement à toutes personnes que l'on croise dans les couloirs si on peut l'aider
- Fluidité de l'information d'un service à un autre
- Décrocher le téléphone de service
- Retards

### **L'attitude du personnel vis-à-vis du patient et de ses collègues**

Humilité ; la manière de répondre aux patients ; savoir placer ses mots ; lire la main courante ; disparition des dossiers à la salle d'attente ; réactualiser les dossiers ; passion pour son travail