

### NOS ENGAGEMENTS DANS LE RESPECT DU PATIENT ET DE SON ENTOURAGE À TOUS LES STADES DE LA PRISE EN CHARGE EN HOSPITALISATION À DOMICILE

#### INTERVENIR AVEC RESPECT DANS LE CADRE DE VIE DU PATIENT

Arriver avec discrétion au domicile du patient  
Se présenter en déclinant son identité et le nom de sa société  
Préciser sa profession et indiquer le motif de sa visite

#### PRESERVER L'ESPACE DE VIE DU PATIENT

Prévenir le patient et sa famille des modalités de livraison du matériel afin d'organiser au mieux son installation dans le respect du lieu de vie  
Respecter les délais de changement et de reprise du matériel en particulier après décès

#### RESPECTER LE MODE DE VIE DU PATIENT

Rester neutre à l'égard des opinions, des croyances et des origines des patients  
Respecter les horaires de rendez vous et en cas de retard, prévenir le patient et Santé Service

#### EVITER UNE ATTITUDE FAMILIERE

Eviter la familiarité vis-à-vis du patient et l'infantilisation des personnes dépendantes.

#### AVOIR UNE ATTITUDE D'ECOUTE CENTREE SUR LE PATIENT

Favoriser l'empathie et le respect dans la relation avec le patient  
Rester à l'écoute des besoins du patient en évitant d'évoquer les problèmes des autres patients ou de parler de ses difficultés personnelles ou professionnelles

**«Toute parole » dite au patient entre dans le cadre d'une relation thérapeutique et doit donc être pensée au regard de l'intérêt du patient.**

#### RESPECTER LA DIGNITE DE LA PERSONNE

Respecter la pudeur et l'intimité du patient (toilettes, soins, prélèvements...)  
Mobiliser les personnes en toute sécurité et favoriser les positions confortables

#### ASSURER LA CONFIDENTIALITE

Permettre au patient d'exprimer ses interrogations en toute confidentialité  
Lors de contacts téléphoniques, s'assurer que l'on s'adresse bien au patient  
Ne donner aucune information confidentielle à l'entourage sans le consentement du patient

#### S'ENGAGER AU RESPECT DU SECRET MEDICAL, DU SECRET PROFESSIONNEL ET DU DEVOIR DE RESERVE

Respecter un secret professionnel  
Se référer au cadre légal et déontologique d'exercice professionnel  
Respecter le devoir de réserve et renvoyer les questions relatives au diagnostic et au pronostic au médecin traitant ou au praticien hospitalier.