

LA CHARTE DE LA COMMUNICATION BIENVEILLANTE À L'HÔPITAL



La communication bienveillante dans le milieu hospitalier est une approche visant à établir des relations positives entre les professionnels de la santé, les patients, et leurs proches. Cette méthode encourage l'empathie, le respect et la compréhension mutuelle dans les échanges au sein de l'hôpital. Elle repose sur les principes de l'observation neutre des faits médicaux, l'expression ouverte et honnête des émotions liées à la santé, la reconnaissance des besoins fondamentaux des patients, et la formulation de demandes claires et positives pour y répondre.



L'application de la communication bienveillante dans le milieu hospitalier implique également une écoute empathique des préoccupations des patients, ainsi qu'une collaboration active entre les membres de l'équipe médicale, les patients et leurs proches. L'objectif est de créer un environnement de soins bienveillant où l'écoute active, la transparence et la résolution constructive des problèmes contribuent à renforcer la confiance et le bien-être de tous les acteurs impliqués dans le parcours de soins.

En tant qu'**usager**, **patient** ou **professionnel** de santé, je m'engage à favoriser **une communication bienveillante** pour permettre une relation positive avec les différents interlocuteurs.



L'ENGAGEMENT DES ...

PATIENTS ET
DES FAMILLES

PROFESSIONNELS
DE SANTÉ

RESPECT & ÉCOUTE ACTIVE



Je m'exprimerai en toute transparence et j'attends d'être écouté avec respect. Je reconnais l'importance de comprendre mes propres préoccupations et de respecter les expériences et les compétences des professionnels de la santé.

L1110-2 : droit à la dignité*
L1111-1 : contrepartie au droit des patients*

Je m'engage à écouter activement les préoccupations des usagers avec respect, reconnaissant l'importance de comprendre leurs besoins et expériences.

Obligation dans le code de déontologie: R4127-7 pour les médecins, [R4127-233](#) pour les chirurgiens-dentistes, [R4127-327](#) pour les sage-femmes, [R4312-11](#) pour les infirmiers, [R4321-58](#) pour les masseurs-kinésithérapeutes, [R4322-53](#) pour les pédicures-podologues*

CLARTÉ & TRANSPARENCE

J'attends des informations claires et compréhensibles sur mon projet de soins. Je comprends que la transparence est essentielle et que mes questions seront traitées de manière accessible et respectueuse. J'attends que les professionnels utilisent des termes compréhensibles, évitent le jargon médical excessif. Si c'est plus facile pour moi de m'exprimer en créole, je m'autorise à le faire pour mieux expliquer ma situation et à accueillir la réponse du soignant également en créole.

Mi giny koz kréol

[L1111-2](#) : droit à l'information*

Je fournirai des informations claires et compréhensibles sur les projets de soins proposés, en respectant la confidentialité et en répondant aux questions de manière accessible et respectueuse et en évitant le jargon médical excessif. Si le patient s'exprime en créole, je m'autorise à lui répondre en créole pour faciliter la compréhension et la relation en toute bienveillance.

Mi giny réponn an kréol

[R4127-35](#) pour les médecins*

EMPATHIE & SOUTIEN

Je souhaite être traité avec respect dans les moments difficiles. J'apprécie un soutien empathique et la communication active et bienveillante des professionnels de la santé.

[L1110-2](#) : droit au respect de la dignité*

Je traiterai les usagers avec respect dans les moments difficiles, en offrant un soutien empathique et partageant les informations de manière simple et accessible.

[L1110-2](#) : droit au respect de la dignité*



L'ENGAGEMENT DES ...

PATIENTS ET DES FAMILLES

PROFESSIONNELS DE SANTÉ

COLLABORATION & PARTENARIAT

Je souhaite être un partenaire actif dans mes soins. Je suis co-acteur de la collaboration et je m'attends à être inclus dans le processus de décision, avec mes contributions respectées.

*JL1111-4 : Principe de la codécision médicale (alinéa 1)**

J'encourage la collaboration avec les usagers en tant que co-acteurs dans leurs soins. J'inclus les usagers dans le processus de décision et respecte leurs contributions.



LANGAGE POSITIF & ENCOURAGEANT

J'apprécie un langage positif et encourageant.

Recommandations de la HAS

J'utiliserai un langage positif et encourageant.

GESTION DES CONFLITS AVEC BIENVEILLANCE



En cas de désaccord, je m'engage à chercher des solutions constructives avec les professionnels de la santé. Je favoriserai le dialogue pour comprendre mutuellement nos perspectives.

*L1111-1 notion de contrepartie, pour le bon fonctionnement du système de santé**

En cas de désaccord, je chercherai des solutions constructives avec les usagers, favorisant le dialogue pour comprendre mutuellement nos perspectives.

*Obligation dans le code de déontologie avec l'idée de conserver une attitude correcte : R4127-7 pour les médecins, R4127-233 pour les chirurgiens-dentistes, R4127-327 pour les sage-femmes, R4312-11 pour les infirmiers, R4321-58 pour les masseurs-kinésithérapeutes, R4322-53 pour les pédicures-podologues**

CONFIDENTIALITÉ & RESPECT DE LA VIE PRIVÉE

J'ai le droit à ce que mes informations médicales et personnelles soient traitées de manière confidentielle et que ma vie privée soit respectée.

*L1110-4 Secret médical et vie privée**

J'ai l'obligation de respecter le secret médical, la confidentialité des informations du patient et de respecter sa vie privée.

*L1110-4 Secret médical et vie privée**

En adhérant à cette charte de la communication bienveillante, nous contribuons tous à créer un environnement de soins empreint de respect, d'empathie et de compréhension mutuelle.

Engageons-nous ensemble dans cette démarche positive.

**Ces éléments relèvent du CSP (droit des patients ou déontologie des professionnels de santé)*