

# LA PROMESSE D'UNE BONNE PRESTATION

Un bon accueil, une bonne écoute, et une bonne confidentialité

## EN TANT QU'AGENT DE SANTÉ :

- ▶ Je vous traiterai avec respect et compassion.
- ▶ J'écouterai attentivement vos questions et préoccupations et je vous répondrai au mieux que je pourrai.
- ▶ Je m'engage à taire tout ce qui sera dit lors de la consultation.



## EN TANT QUE CLIENTE :

- ▶ Seriez-vous ouverte avec moi au sujet de votre santé ?
- ▶ Allez-vous donner votre avis en utilisant ce jeton pour savoir si j'ai tenu ma promesse ?



# AGIR AVEC COMPASSION



**Regarder** le client pendant que vous lui parliez



**Ecouter** attentivement ce qu'elle dit



**Imaginer** ce que la cliente peut ressentir



**Demander** la cliente ce qu'elle ressent

