

Chère étudiante, cher étudiant,

Nous vous souhaitons la bienvenue au sein de la Clinique Notre-Dame de Grâce de Gosselies.

Nous espérons que votre stage sera une expérience agréable et instructive et que vous pourrez trouver dans le choix de vos études un épanouissement tant personnel que professionnel.

Lors de votre stage, nous mettrons à votre disposition un terrain de stage, nos compétences et notre expertise.

Les équipes professionnelles sont à votre écoute pour vous permettre d'effectuer un stage de qualité et participer à votre professionnalisation.

**Le stage doit vous permettre :**

- d'acquérir des connaissances,
- d'acquérir une posture réflexive (se poser des questions sur la pratique avec l'aide des professionnels),
- de construire votre raisonnement clinique,
- d'exercer votre jugement clinique et vos habiletés gestuelles,
- de centrer votre écoute sur la personne soignée et proposer des soins de qualité,
- de prendre progressivement des initiatives et des responsabilités,
- de reconnaître vos émotions et les utiliser avec la distance professionnelle qui s'impose,
- de mesurer vos acquisitions dans chacune des compétences,
- de conforter vos idées, vos opinions et vos manières de faire à celle des professionnels et d'autres étudiants,

*Il va de soi, que votre implication dans le service, votre niveau de compétences et votre comportement sont les clés de la réussite de votre stage.*

Nous attendons donc de vous, un comportement en adéquation avec les principes, les règles et les valeurs incontournables auxquelles nous ne pouvons accepter de déroger. C'est pourquoi, soucieux de favoriser votre intégration en tant que stagiaire dans notre institution, la Direction du département infirmier a décidé de concevoir ce code.

Nous vous invitons donc à le lire attentivement afin de vous imprégner de ces « fondements » et de les appliquer dès votre premier jour de stage.

**Dimitri Basecq**

Directeur du Département Infirmier

La CNDG est une clinique de 196 lits agréés qui propose une offre de soins très diversifiée. Nous travaillons en partenariat avec les Cliniques universitaires St-Luc de Bruxelles. De plus, dans le souci d'offrir une offre de soins la plus complète possible à la population, nous collaborons avec différents hôpitaux de la région, dont le Grand Hôpital de Charleroi.

### Vision

Nous serons reconnus, pour les générations à venir, comme le modèle pérenne de l'hôpital général de proximité à dimension humaine.

### Mission

- Les patients sont au centre de nos préoccupations
- Nous créons les meilleures conditions pour la rencontre entre ceux-ci et les médecins.
- Nous encadrons cette rencontre et participons largement à la chaîne de soins.

### Valeurs et fondamentaux

Nos valeurs héritées de la tradition chrétienne et nos fondamentaux, expriment notre identité et s'imposent dans la réalisation de notre mission, de nos choix stratégiques et de nos actions journalières.

Nous sommes un hôpital offrant des soins de qualité et une prise en charge holistique et transversale, pratiquant l'éthique et l'équité, le pluralisme, la tolérance, le respect des personnes.

Accueillant, convivial, intégré dans le tissu social de sa région, la CNDG est un hôpital accessible à tous, attentif à son caractère familial et soucieux du développement durable où la gouvernance est basée sur la collaboration entre médecins et gestionnaires, la concertation, la solidarité, l'entrepreneuriat, l'innovation et l'agilité, privilégiant son autonomie, le partenariat performant et la collaboration personnalisée avec les médecins traitants.

### Facteurs critiques de succès

Pour atteindre notre vision et réaliser notre mission, nous veillons à :

- renforcer notre recherche de l'excellence,
- maintenir et consolider notre cohésion interne au service de notre stratégie,
- dégager des moyens financiers permettant de faire face aux défis futurs,

- développer notre zone d'attractivité et notre offre face aux nouveaux besoins de la population,
- nous doter de plusieurs disciplines phares,
- attirer, convaincre et fidéliser patients, médecins et infirmières,

### Notre démarche qualité

- La Qualité du service rendu, et la Qualité des soins en particulier, sont inscrites « en lettres d'or » dans la Charte reprenant les Missions et les Valeurs de notre Clinique ; elles font donc partie de nos priorités, à court, moyen et long terme.
- Le concept de la Qualité en milieu hospitalier a pour but essentiel de répondre aux besoins des patients, de manière conforme aux données actuelles de la Médecine, dans les délais les plus courts et à un coût raisonnable, et ce, par une série de processus permettant d'apporter les réponses adéquates à ces besoins.
- Ces processus concernent l'organisation générale de l'institution, l'organisation des soins, la prise en charge des patients et les examens techniques pratiqués ; ils sont associés à une démarche d'amélioration continue de la Qualité, suivant un cycle « planifier, réaliser, évaluer et améliorer », cycle connu sous le nom de « Roue de Deming ».
- Différents outils sont à notre disposition pour mesurer cette Qualité, en particulier l'enquête de satisfaction qui est réalisée de manière permanente auprès des patients hospitalisés ; les démarches d'amélioration continue sont régulièrement mesurées par une série d'indicateurs (ex : mesure mensuelle de la prévalence des plaies de décubitus).
- Depuis 2008, la CNDG participe au projet "Qualité-Sécurité" du patient, mis en place par le SPF Santé Publique, sous la forme de contrats annuels impliquant des actions dans trois domaines ou "piliers" principaux :
  - **pilier 1** : la notification, l'analyse, le traitement et la prévention des événements indésirables.
  - **pilier 2** : l'amélioration qualitative des processus de soins (transferts internes notamment)
  - **pilier 3** : la récolte, l'analyse et le suivi d'indicateurs dans quatre domaines différents : performance clinique, sécurité des patients, performance économique et personnel.

- En 2013 et 2015, nos efforts ont été reconnus par le Mouvement Wallon pour la Qualité. La CNDG a ainsi reçu le Prix Wallon de la Qualité en 2013 et la mention spéciale du jury en 2015.
- En mars 2017, la CNDG a été accréditée par un organisme international (Accréditation Canada International). Notre institution est le deuxième hôpital général francophone à avoir obtenu cette reconnaissance en Belgique.

### Département infirmier :

La mission essentielle du département infirmier est de veiller à dispenser des soins de qualité, sécurisés, personnalisés, adaptés aux patients, tout en veillant à promouvoir une activité infirmière efficiente, novatrice et basée sur les dernières recommandations.

#### Nos valeurs :

- **LA QUALITE** - Nous visons à nous distinguer dans notre engagement à la réalisation de nos missions en dispensant des soins de qualité élevée, basés sur les recommandations validées, les pratiques exemplaires, l'innovation et dont les résultats font l'objet d'évaluations et de rétroactions.  
De ce fait, nous cherchons d'une manière résolue, outillée et contrôlée, à nous améliorer en permanence (Deming) pour le bien de nos patients.
- **PATIENT AU CENTRE**- Nous avons la volonté, dans notre pratique au quotidien, de nous mettre à la place de nos patients et de leurs proches, de rechercher leurs vrais besoins ou attentes, et de nous mobiliser pour y répondre.  
De ce fait, nous plaçons le patient au centre de nos préoccupations afin que tous nos objectifs, décisions et actions soient orientés vers le patient.
- **CONVIVIALITE** – Nous mettons tout en œuvre pour créer un climat où prime le respect des autres, les relations humaines, l'échange entre les personnes, la civilité et l'humour afin que chacun (patient et membre du personnel) puisse s'épanouir pleinement.  
De ce fait, nous faisons attention, en toutes circonstances, de trouver les mots, les gestes, les comportements qui font « plaisir » à l'autre.
- **INNOVATION**- Nous sommes ouverts à explorer de nouvelles pistes pour relever les défis quotidiens et continuer de répondre aux besoins « présents » et « futurs » des patients.  
De ce fait, nous avons la volonté de penser différemment, de développer un savoir-être fait de curiosité, d'audace et de sens pratique afin que nos patients bénéficient d'une prise en charge exemplaire.

### Nos principes de fonctionnement :

- **La gouvernance rigoureuse**, pour garantir à nos patients et à notre personnel un environnement de soins novateur, attractif et performant ;
- **Le management participatif**, pour que « l'intelligence collective » devienne le moteur de notre département au bénéfice des patients ;
- **La collaboration professionnelle**, pour qu'à travers l'interdisciplinarité, nos patients bénéficient des compétences spécifiques et complémentaires de chacun ;
- **L'esprit d'équipe**, pour unir nos connaissances et compétences afin d'atteindre notre objectif commun: offrir à nos patients les meilleurs soins et services possibles. Nous avons besoin de cet enrichissement mutuel ;
- **Le professionnalisme**, pour accomplir notre travail avec engagement, compétence, intégrité, transparence et rigueur ;
- **Le respect**, pour entretenir avec les autres des rapports fondés sur l'égard et la considération. Ce respect se traduit chaque jour dans nos paroles, nos comportements et nos actions ;
- **L'écoute**, pour porter attention aux gens qui nous entourent. Nous sommes disponibles, empathiques et ouverts aux autres, car écouter est la base même de toute relation humaine ;
- **La cohérence**, pour que les actions qui s'arriment les unes aux autres soient en lien avec les objectifs retenus ;
- **La communication**, pour développer une circulation fluide de la bonne information aux bonnes personnes, au bon moment et avec le bon canal.

### Responsabilité de l'étudiant

#### En tant que stagiaire, vous êtes tenu de :

##### 1. respecter la législation en vigueur concernant notamment,

- La loi relative aux droits du patient (22 août 2002)
- L'art infirmier
- Le dossier patient
- ....

## **2. s'engager en tant qu'acteur de sa formation.**

- L'étudiant doit vérifier les pré-requis au stage et réviser la théorie des soins infirmier(e)s ou les cours s'y référant.
- L'étudiant rédige et présente ses objectifs d'apprentissage à l'infirmier en chef dès le premier jour du stage
- L'étudiant en formation est en possession de son carnet de stage pendant toute la durée de son stage.
- L'étudiant travaille sous la responsabilité d'une infirmière de référence. Il ne prend des initiatives de soins que dans la limite de ses compétences et en accord avec celle-ci.
- L'étudiant doit solliciter l'équipe soignante afin de réaliser au moins deux évaluations intermédiaires par semaine.
- L'étudiant s'identifie en précisant son statut de stagiaire dans tous les documents du dossier infirmier.
- L'étudiant choisit le moment de prise de renseignements pour son rapport de stage en collaboration avec l'équipe.
- L'étudiant adopte un comportement responsable, attentif aux personnes et aux biens, respectueux de la réglementation en vigueur
- L'étudiant signale à l'infirmier en chef ou à son remplaçant toute information, difficulté pouvant avoir une incidence sur le déroulement et/ou le contenu de sa période de stage

## **3. veiller à adopter une tenue de travail adéquate:**

- Badge d'identification officiel de la CNDG
- Aspect soigné, hygiène corporelle correcte
- Cheveux propres et attachés
- Ongles courts, sans vernis et propres (pas de faux ongles, résines...)
- Pas de bijoux
- Pas de maquillage outrancier
- Les chaussures sont :
  - Fermées et réservées exclusivement à l'usage professionnel
  - Confortables, antidérapantes et respectent la statique orthopédique
  - absolument silencieuses
- Les stagiaires de religion musulmane qui portent le voile doivent, durant le stage, porter une coiffe institutionnelle fournie par la clinique.
- Le costume de travail propre sera enfilé dans le vestiaire de l'hôpital et ôté avant de quitter l'institution
- L'accès au vestiaire se fait au moyen d'une carte magnétique remise par l'école

#### 4. faire preuve de politesse et de respect à l'égard du patient et de sa famille.

- Pas de tutoiement ou de familiarités.
- Le patient est identifié par son nom et prénom et pas uniquement par son numéro de chambre.
- L'étudiant veille à respecter la pudeur du patient.

#### 5. faire preuve de politesse et de respect à l'égard de l'équipe infirmière qui l'accueille ainsi qu'à l'égard de tout autre personnel de l'institution (médecins, autres paramédicaux, personnel d'entretien, ouvriers...).

- L'étudiant se présente en début de stage à l'équipe infirmière et à l'infirmier en chef.
- Pas de tutoiement ou de familiarités.
- L'étudiant doit adopter une attitude positive de remise en question en cas de remarque formative.  
L'agressivité ne sera en aucun cas tolérée.

#### 6. faire preuve de politesse et de respect à l'égard des autres stagiaires

#### 7. respecter le secret professionnel.

L'étudiant a donc un devoir de discrétion pour toutes les informations au sujet des patients. Cela concerne aussi l'utilisation du « dossier patient »

**Il est donc formellement interdit de reproduire les dossiers sous quelque forme que ce soit, ainsi que toute citation des noms ou éléments permettant l'identification des personnes.**

- Toute infraction au respect du secret professionnel est considérée comme faute grave et sera sanctionnée.

#### 8. faire preuve de discrétion concernant tout ce qui se passe dans l'établissement.

#### 9. veiller à ne pas entamer la confiance des patients vis-à-vis des soignants, des médecins, voire de l'institution, par des commentaires négatifs.

Dans le cas où l'étudiant serait « désarçonné » devant certaines interventions ou situations, il veillera à en parler à l'équipe infirmière, l'I.C.A.N.E. et/ou l'équipe pédagogique.

#### 10. respecter les précautions universelles concernant l'hygiène des mains.

**11. respecter l'horaire de travail programmé par l'infirmier en chef de l'unité le premier jour de stage.**

- **L'infirmier en chef (ICU), est le seul habilité à déterminer l'horaire des étudiants pour les pauses du soir et du WE.**  
Il (elle) effectuera la répartition le premier jour de stage.
- Les étudiants n'effectuent pas de soir le premier jour de stage.
- L'étudiant se présente en tenue de travail à l'heure de début du stage et il quitte le service en tenue de travail à l'heure de fin de stage.
- Tout changement d'horaire doit impérativement être validé par l'école et l'infirmier en chef de l'unité.
- Toute absence sera annoncée à l'unité par téléphone dans les plus brefs délais ainsi qu'à l'école.
- Les pauses de midi sont organisées dans chaque unité. L'infirmière responsable de l'étudiant lui communiquera les modalités de l'unité.
- Les problèmes récidivants de retards et d'absences non justifiés seront signalés aux écoles et pourront faire l'objet de sanctions.

**12. respecter la répartition du travail et faire preuve d'un esprit d'équipe et d'entraide envers les autres soignants et les autres stagiaires.**

**13. respecter la philosophie de travail des équipes.**

L'étudiant a le devoir de s'informer et de rendre compte de toute information en sa possession, utile au bon fonctionnement du service ainsi qu'à la prise en charge efficiente du patient et de sa famille.

**14. respecter et appliquer les procédures, protocoles et ordres permanents en vigueur dans l'unité et dans l'institution.**

**15. respecter le matériel mis à sa disposition par l'hôpital.**

- Les défauts sont signalés à l'infirmier en chef.
- Tout vol (ciseaux, tensiomètre, matériel divers...) sera immédiatement sanctionné.
- L'étudiant respecte le local ou l'armoire vestiaire mis à sa disposition. L'armoire sera rendue propre à la fin du stage.

**16. suivre, en cas d'accident de travail ou d'accident d'exposition au sang, la procédure en vigueur dans l'institution.**

- L'étudiant prévient immédiatement l'infirmier en chef ou son remplaçant ainsi que l'école

**17. respecter l'interdiction d'introduire et de consommer sur le lieu de stage des substances stupéfiantes, énergisantes ou de l'alcool.**

**18. respecter l'interdiction d'utiliser le GSM et les techniques audio-visuelles pendant le service.**

**19. respecter la loi du 22.12.2009 instaurant une réglementation générale relative à l'interdiction de fumer dans les lieux fermés accessibles au public et à la protection des travailleurs contre la fumée du tabac.**

Les membres du personnel, y compris les étudiants, ne peuvent fumer, durant les temps libres, que dans les endroits prévus à cet effet.

### **Remarque :**

**Sur le site de la CNDG, l'accès à certains services est lié à l'utilisation d'une carte d'accès (badge) qui est soumise à une gestion centralisée.**

*Afin de permettre aux étudiant(e)s d'accéder, notamment, aux vestiaires dès le premier jour, chaque école possède un nombre déterminé de badges.*

*La gestion des badges est sous la responsabilité de la direction de l'établissement scolaire. Elle est réalisée en étroite collaboration avec l'I.C.A.N.E. (Infirmière en Charge de l'Accueil des Nouveaux et des Etudiants)*

**Il est demandé à l'étudiant de venir en stage avec son cadenas personnel (qu'il reprendra en fin de stage).**

### **Responsabilité du personnel soignant**

Afin que le stage de l'étudiant se déroule dans les meilleures conditions possibles, nous demandons au personnel de respecter les points suivants :

1. Lors de l'arrivée du stagiaire dans le service, l'infirmier en chef ou son remplaçant se présente, présente son équipe et son unité ;
2. Avoir un esprit ouvert par rapport à la démarche d'apprentissage ;
3. Respecter le niveau d'apprentissage de l'étudiant dans son cursus ;
4. Donner à l'étudiant les informations nécessaires à la bonne prise en charge des patients ;
5. S'assurer que l'étudiant n'a pas de difficulté pour la réalisation des soins confiés (contrôle des soins délégués) ;
6. Superviser les soins que l'étudiant ne peut réaliser seul ;
7. Permettre à l'étudiant de réaliser un soin, un acte infirmier dans le respect le plus strict de la procédure de soin enseignée et ce, en respectant les procédures de soins de l'institution ;
8. Vérifier la transmission des observations et des informations de l'étudiant : orale (lors des relèves par exemple) et écrite (dans le dossier infirmier par exemple) ;

9. Evaluer le stage de l'étudiant de manière objective en tenant compte des évaluations intermédiaires ;
10. Faire preuve « d'humanité » et de professionnalisme dans la formulation des remarques et des commentaires ;
11. Respecter les temps de pause prévu

**Tout membre de l'équipe soignante doit être une personne ressource, un référent professionnel pour les étudiants.**

### Personne de contact

En cas de problème ou d'un besoin d'information, notre infirmière I.C.A.N.E. (Infirmière en Charge de l'Accueil des Nouveaux et des Etudiants) peut être contactée au :

**Mme Ndongo M.**  
Tél : 071/37.94.31  
Mail : [madeleine.ndongo@cndg.be](mailto:madeleine.ndongo@cndg.be)  
Clinique Notre-Dame de Grâce  
Chaussée de Nivelles, 212  
6041 Gosselies