

1.1 Service centré sur le patient ou le client

Norme

Une **personne immatriculée** auprès de l'OAONB offre des **services professionnels inclusifs**, sécuritaires et éthiques en adoptant une **approche centrée sur le patient ou le client**.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée doit :

- faire participer les patients ou les clients à la prise de décision et tenir compte de leurs besoins et de leurs objectifs dans le plan de services. Cela comprend la **collaboration** avec les patients ou les clients, d'une manière qui reflète et respecte la façon dont leurs valeurs individuelles, leur culture, leur langue et le contexte peuvent influencer la prestation des services;
- utiliser diverses stratégies de communication pour faciliter, et s'efforcer de vérifier, au besoin, la compréhension par les patients ou clients des services professionnels;
- obtenir le **consentement éclairé** des patients ou des clients aux plans d'**évaluation** et d'intervention proposés, en reconnaissant leur droit de refuser tout ou partie du service, ou de retirer leur consentement à tout moment;
- surveiller les réactions des patients ou des clients aux procédures d'évaluation et d'intervention et traiter en **temps opportun** toute question ou préoccupation susceptible d'influer sur leur bien-être;
- traiter tous les patients ou clients avec compassion, dignité, sensibilité et respect. S'efforcer d'éviter toute action qui pourrait diminuer, dénigrer ou réduire le pouvoir d'agir du patient ou du client, ou de ses **partenaires de soins**;
- informer les patients ou les clients des services et produits financés par des fonds publics qui peuvent répondre à leurs besoins.

Résultat attendu

Les patients et les clients peuvent s'attendre à ce que leurs valeurs, leur culture, leur langue, leur identité et leurs priorités individuelles soient reconnues, respectées et intégrées aux soins sécuritaires, éthiques et professionnels qu'ils reçoivent.

Une **approche** ou des services **centrés sur le patient ou le client** désignent un partenariat entre les fournisseurs de services et la personne soignée, dans le cadre duquel cette dernière conserve le contrôle de ses soins et bénéficie de l'accès aux connaissances et aux compétences des membres de l'équipe afin d'élaborer un plan de soins partagé, réaliste, et d'accéder aux ressources nécessaires à la réalisation de ce plan.

Collaborer/collaboration signifie travailler ensemble afin que les fournisseurs de soins de santé puissent améliorer la qualité et la sécurité des services, tout en continuant de se concentrer sur les besoins des patients ou des clients.

Le **consentement éclairé** signifie qu'un patient ou un client accepte un service après avoir compris son objectif, ses avantages, ses risques et les autres possibilités s'offrant à lui. Le consentement éclairé doit être obtenu lorsque la législation provinciale pertinente l'exige, et peut être retiré par le patient ou le client en tout temps.

L'**évaluation** désigne l'analyse formelle et (ou) informelle des troubles de la communication et autres troubles connexes, visant à déterminer la nature, la qualité et la gravité d'un retard ou d'un trouble, ainsi qu'à orienter l'élaboration du plan de soins ou de prise en charge du patient ou du client.

Partenaire de soins désigne une personne qui en soutient une autre, atteinte d'une condition médicale, d'un handicap ou présentant un autre besoin, souvent en tant que membre de son équipe de soins. Ces personnes offrent un soutien physique, émotionnel et cognitif, et sont considérées comme des membres essentiels du processus de prestation de soins. Les partenaires de soins peuvent être des membres de la famille, des amis ou d'autres personnes importantes dans la vie du principal intéressé.

On désigne comme une **personne immatriculée** un audiologiste ou un orthophoniste, ainsi que toute personne dont le nom figure au registre temporaire ou dans l'un des tableaux établis et tenus à jour en vertu de la *Loi sur l'audiologie et l'orthophonie*, des règlements administratifs et des règles.

Les **services professionnels** désignent tout service relevant de la pratique d'une profession réglementée; pour les professions d'audiologie et d'orthophonie, ces services sont définis dans la *Loi sur l'audiologie et l'orthophonie*.

« **En temps opportun** » signifie que quelque chose est fait rapidement, sans délai inutile.