

1.5 Communication

Norme

Une **personne immatriculée** auprès de l'OAONB communique de manière respectueuse et efficace et en **temps opportun** dans la prestation de **services professionnels**.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée doit :

- a) communiquer en toute franchise, de manière respectueuse, efficace et claire, en utilisant un **langage clair** et en tenant compte des principes de **sécurité culturelle** dans toutes les formes de communication;
- b) sélectionner les techniques de communication appropriées, adapter le style de communication et éliminer autant que possible les obstacles en se montrant sensible aux différences culturelles en matière de communication et en intégrant les mesures de soutien requises (p. ex., recours à des interprètes, des appareils technologiques, des supports écrits);
- c) faciliter une communication ouverte bidirectionnelle pour appuyer la compréhension et l'engagement des **patients ou des clients**;
- d) veiller à ce que toute communication écrite soit claire, professionnelle et effectuée promptement;
- e) partager, au besoin, des rapports écrits avec les membres concernés de l'équipe de soins, en respectant la législation provinciale pertinente en matière de protection de la vie privée et les exigences en matière de consentement.

Résultat attendu

Les patients et les clients peuvent s'attendre à une communication professionnelle claire, respectueuse, efficace et rapide.

Le **langage clair** désigne une communication compréhensible du public dès la première lecture ou écoute. Ce qui semble clair à un public peut être difficile à comprendre pour un autre. Un document est rédigé dans un langage clair si le public peut y trouver ce dont il a besoin, comprendre ce qu'il y trouve et utiliser l'information en question pour satisfaire ses besoins.

Patient ou client désigne une personne qui reçoit les services d'un audiologiste ou d'un orthophoniste.

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.

La **sécurité culturelle** existe lorsque les gens se sentent respectés, valorisés et en sécurité dans leurs interactions avec les fournisseurs de services et les systèmes. Les services de santé culturellement sécuritaires sont exempts de racisme et de discrimination, et soutiennent les personnes en leur permettant de puiser de la force dans leur identité, leur culture et leur communauté.

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.