

1.6 Collaboration

Norme

Une **personne immatriculée** auprès de l'OAONB travaille en **collaboration** afin de faciliter la prestation de **services de qualité centrés sur le patient ou le client**.

Indicateurs

Pour satisfaire à cette norme, la personne immatriculée doit :

- travailler de façon collaborative et respectueuse avec le **patient ou le client**, les **partenaires de soins**, les **facilitateurs ou agents de liaison culturels**, les interprètes et (ou) les traducteurs afin de faciliter une approche intégrée des services, centrée sur le patient ou le client;
- consulter d'autres professionnels et procéder à un aiguillage vers le professionnel approprié lorsque les besoins des patients ou des clients dépassent son champ d'exercice, son domaine d'expertise ou son niveau de **compétence**;
- collaborer activement avec les membres de l'équipe et apporter une contribution active, afin de faciliter une approche intégrée des services;
- s'impliquer activement auprès des membres de l'équipe concernés, y compris le patient ou le client, afin de soutenir la prise de décision, d'éviter les malentendus, de gérer les différences et de prendre des mesures positives pour atténuer ou résoudre tout conflit qui surviendrait;
- agir à titre d'éducatrice et de mentore auprès des patients ou des clients, des étudiants, de ses collègues, du public et d'autres personnes en partageant ses connaissances, en favorisant l'apprentissage et en enseignant des stratégies;
- faire connaître son rôle professionnel, ses responsabilités et son **champ d'exercice** dans le cadre d'interactions collaboratives avec le patient ou le client, les partenaires de soins et les professionnels concernés;
- comprendre le champ d'exercice et les rôles des autres membres de l'équipe et demander des éclaircissements au besoin.

Résultat attendu

Les patients et les clients peuvent s'attendre à des services de haute qualité, bien coordonnés, offerts grâce au travail d'équipe et à la collaboration.

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.

Le **champ d'exercice** désigne l'ensemble des procédures, des actions et des services qu'un professionnel de la santé est légalement autorisé à accomplir/poser/offrir en fonction de ses qualifications, de sa formation, de son éducation et de son permis d'exercice.

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.

La **compétence/compétent/compétences** fait référence à l'ensemble des connaissances, des aptitudes, des attitudes et du jugement nécessaires à la prestation de services professionnels sécuritaires, efficaces et éthiques.

Un **facilitateur ou agent de liaison culturel** désigne tout membre d'une association ou d'une communauté culturelle assurant la liaison entre les professionnels et les personnes issues de groupes en quête d'équité dans l'accès aux soins (Aînés, leaders religieux, etc.).

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.

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.

Les **services de qualité** désignent des services évalués selon des critères tels que l'accessibilité, l'acceptabilité, la pertinence, l'efficacité et la sécurité, y compris la sécurité culturelle ainsi que l'absence de racisme et de discrimination.