

## Valeurs du patient et de la famille

Ma famille et moi, en tant que patient, tenons les valeurs suivantes à cœur :

- ◆ **Dignité et respect** mutuels des patients, des familles et de l'équipe de soins de santé. Autrement dit, je peux m'attendre à ce que les membres de l'équipe de soins de santé :
  - se présentent et m'appellent par mon nom;
  - accordent de l'importance à la protection de ma vie privée et à la confidentialité;
  - écoutent et respectent mes points de vue et mes choix et ceux de ma famille;
  - reconnaissent mon savoir-faire et mon expérience et ceux de ma famille;
  - tiennent compte de mes connaissances, de mes valeurs culturelles et de mes croyances spirituelles.En tant que patient, je suis un partenaire dans la prestation de mes soins de santé. Par conséquent, on peut s'attendre à ce que je :
  - traite l'équipe de soins de santé avec respect;
  - respecte les droits, les biens, la vie privée et la diversité des autres patients et familles de l'Alliance.
  
- ◆ **Échange de renseignements** exacts et pertinents. Autrement dit, je peux m'attendre à ce que les membres de l'équipe de soins de santé :
  - me transmettent les renseignements dans un langage que je peux comprendre et à un rythme que je peux suivre;
  - communiquent les renseignements aux membres de la famille et aux amis de mon choix;
  - me donnent accès aux renseignements complets d'une manière qui soit aussi confidentielle et opportune que possible;
  - confirment que je sais gérer mes soins;
  - m'aident à comprendre ce que je peux faire pour assurer ma santé et ma sécurité.En tant que patient, je suis un partenaire dans la prestation de mes soins de santé. Par conséquent, on peut s'attendre à ce que je :
  - communique à l'équipe de soins de santé les renseignements dont elle a besoin concernant, entre autres, les médicaments que je prends, mes allergies et mes antécédents médicaux, afin qu'elle puisse m'offrir des soins sécuritaires et de qualité;
  - pose des questions, écoute les autres et parle de mes préoccupations.
  
- ◆ **Participation** des patients et de leur famille aux soins et à la prise de décisions dans la mesure voulue. Autrement dit, je peux m'attendre à ce que les membres de l'équipe de soins de santé :
  - me fassent participer et fassent participer ma famille à la planification de mes soins et aux préparatifs en vue de mon congé;
  - fassent participer les membres de ma famille et les amis que je veux à mes soins et aux interventions, dans la mesure du possible;
  - respectent mes choix;
  - me fournissent les meilleurs soins et traitements possible et assurent le plus haut degré de confort possible.En tant que patient, je suis un partenaire dans la prestation de mes soins de santé. Par conséquent, on peut s'attendre à ce que je :
  - participe activement au plan de traitement que nous avons dressé ensemble;
  - favorise la prévention des infections, p. ex. en me lavant les mains.
  
- ◆ **Collaboration** entre patients, familles et fournisseurs de soins de santé en vue de créer le climat auquel nous nous attendons et dont nous avons besoin. Autrement dit, je peux m'attendre à ce que les membres de l'équipe de soins de santé :

- m'incluent dans la prise des décisions concernant mes soins;
- collaborent avec les patients et les familles en ce qui concerne les dossiers comme l'aménagement de l'hôpital, la formation professionnelle et l'élaboration de politiques et de programmes;
- me prêtent toute leur attention quand je pose des questions ou quand ils me parlent;
- s'occupent des préoccupations que je pourrais avoir au sujet de mon expérience et me fournissent une rétroaction dans les plus brefs délais;
- se servent de mon expérience en tant que patient pour améliorer les soins.

En tant que patient, je suis un partenaire dans la prestation de mes soins de santé. Par conséquent, on peut s'attendre à ce que je :

- fournisse des commentaires à l'Alliance au sujet de mon expérience en tant que patient afin d'améliorer les soins, comme parler au personnel et remplir les cartes de commentaires ou les sondages sur la satisfaction des patients;
- pose des questions au sujet d'un processus ou communique mes préoccupations au sujet de la sécurité.

*Ma famille et moi, en tant que patient, tenons à cœur les concepts de la dignité et du respect, de l'échange de renseignements, de la participation et de la collaboration. Les valeurs du patient et de la famille sont fondées sur ces concepts des soins axés sur le patient et la famille. C'est la philosophie de soins de l'Alliance.*