

**Déclaration de
valeurs des
patients, des
familles et des
personnes
soignantes pour
l'Ontario**

RESPONSABILITÉ

**EMPATHIE ET
COMPASSION**

**ÉQUITÉ ET
PARTICIPATION**

**RESPECT ET
DIGNITÉ**

TRANSPARENCE



Déclaration de valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes pour l'Ontario

RESPONSABILITÉ

- ◆ Nous nous attendons à une communication ouverte et transparente en ce qui concerne nos soins.
- ◆ Nous nous attendons à ce que tous les membres de notre équipe de soins soient responsables et soutenus pour s'acquitter efficacement de leurs rôles et responsabilités.
- ◆ Nous nous attendons à une culture des soins de santé qui démontre une valorisation des expériences des patients, des familles et des personnes soignantes, et intègre ces connaissances dans les politiques, la planification et la prise de décision.
- ◆ Nous nous attendons à ce que les expériences et les résultats des patients, des familles et des personnes soignantes renforcent la responsabilité du système de soins de santé et des fournisseurs de services, de programmes et de soins.
- ◆ Nous nous attendons à ce que les fournisseurs de soins de santé agissent avec intégrité en reconnaissant leurs aptitudes, leurs préjugés et leurs limites.
- ◆ Nous nous attendons à ce que les fournisseurs de soins de santé s'acquittent de leurs responsabilités professionnelles pour prodiguer des soins sécuritaires.

EMPATHIE ET COMPASSION

- ◆ Nous nous attendons à ce que les fournisseurs de soins de santé agissent avec empathie, gentillesse et compassion.
- ◆ Nous nous attendons à ce que les plans de soins personnalisés tiennent compte de nos besoins physiques, mentaux, émotionnels, culturels et spirituels.
- ◆ Nous nous attendons à être traités sans stigmatisation, préjugés, biais ou blâme.
- ◆ Nous nous attendons à ce que les fournisseurs de soins de santé et les dirigeants du système de santé comprennent que leurs paroles, leurs actions et leurs décisions ont des répercussions importantes sur la vie des patients, des familles et des personnes soignantes.

ÉQUITÉ ET PARTICIPATION

- ◆ Nous nous attendons à bénéficier d'un accès égal et équitable au système de soins de santé et aux services de santé, sans égard à la capacité, à la race, à l'origine ethnique, à la langue, aux antécédents, au lieu d'origine, à l'identité sexuelle, à l'orientation sexuelle, à l'âge, à la religion, au statut socioéconomique, au niveau d'éducation ou au lieu en Ontario. Nous nous attendons en outre à un accès égal et équitable aux services de santé pour les personnes handicapées et celles qui ont été victimes de stigmatisation dans le passé.
- ◆ Nous nous attendons à pouvoir participer à l'élaboration des politiques et des programmes de soins de santé aux niveaux local, régional et provincial du système de soins de santé.
- ◆ Nous nous attendons à une prise de conscience à l'égard de la discrimination et du racisme systémiques et à des efforts visant à les éliminer, notamment par la désignation et l'élimination des obstacles systémiques qui contribuent à des résultats inéquitables en matière de soins de santé (en accordant une attention particulière aux personnes les plus touchées par le racisme systémique).

RESPECT ET DIGNITÉ

- ◆ Nous nous attendons à ce que notre identité, nos croyances, notre histoire, notre culture et nos capacités individuelles soient respectées dans nos soins.
- ◆ Nous nous attendons à ce que les fournisseurs de soins de santé se présentent et décrivent leur rôle dans nos soins.
- ◆ Nous nous attendons à être reconnus comme faisant partie de l'équipe soignante, à être pleinement informés de notre état et à avoir le droit de faire des choix dans nos soins.
- ◆ Nous nous attendons à ce que les patients, les familles et les personnes soignantes soient traités avec respect et considérés comme des partenaires précieux au sein de l'équipe de soins.
- ◆ Nous nous attendons à ce que nos renseignements personnels sur la santé nous appartiennent, et à ce qu'ils restent privés, respectés et protégés.

TRANSPARENCE

- ◆ Nous nous attendons à participer de façon proactive et significative aux conversations sur nos soins, à l'examen des options qui s'offrent à nous et aux décisions concernant nos soins.
- ◆ Nous nous attendons à ce que nos dossiers médicaux soient exacts, complets, disponibles et accessibles à notre demande dans l'ensemble du système de santé provincial.
- ◆ Nous nous attendons à ce que le processus pour formuler des plaintes, des préoccupations ou des compliments au sujet de nos soins soit transparent, clair et équitable et à ce qu'il n'ait aucune incidence sur la qualité des soins que nous recevons.

Mise à jour : Juillet 2021

Remarque : L'objet de cette Déclaration des valeurs des patients, des familles et des personnes soignantes, qui a été rédigée par le Conseil consultatif ministériel des patients et des familles (CCMPF), en consultation avec les Ontariens et les Ontariennes, est d'énoncer les attentes des patients, des familles et des personnes soignantes relativement au système de soins de santé de l'Ontario. Cette Déclaration est destinée à servir de boussole pour les particuliers et les organismes qui sont parties prenantes des soins de santé, et elle constitue un résumé des principes et des valeurs jugés importants par les patients, les familles et les personnes soignantes. La Déclaration ne vise pas à établir, à modifier ou à affecter des droits ou obligations juridiques, quels qu'ils soient, et doit être interprétée en conformité avec les lois en vigueur.

Ontario

