

CHARTRE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Lorsque vous participez au PRIA, **NOUS** nous efforcerons de :



Vous traiter avec dignité, gentillesse et respect

- Vous respecter sans jugement
- Comprendre vos valeurs
- Accorder de la valeur à votre temps



Répondre à vos besoins individuels

- Vous rencontrer à l'endroit où vous êtes
- Respecter vos besoins physiques, émotionnels, culturels et spirituels
- Appuyer vos choix de traitement et vos expériences



Collaborer avec vous dans le cadre de vos soins

- Fixer ensemble des objectifs réalistes et significatifs pour vous
- Travailler afin de résoudre les problèmes ou les préoccupations que vous pourriez avoir
- Soutenir vos droits dans votre parcours de soins



Créer des espaces confidentiels et sécuritaires

- Veiller à ce que les espaces physiques et virtuels soient sécuritaires pour vous
- Inclure dans vos soins toute personne de votre choix



Proposer des ressources

- Offrir des services efficaces et adaptés à vos soins, en temps opportun
- Utiliser la technologie pour améliorer vos soins



Communiquer de façon facile à comprendre

- Vulgariser les informations basées sur des données probantes
- Adapter la communication à vos besoins



Vous écouter avec ouverture

- Accueillir et valoriser vos commentaires
- Inclure votre voix dans tout ce que nous faisons



Vous aiguiller vers le bon soin, prodigué par les bonnes personnes, au bon moment

- Vous diriger vers les ressources et les services communautaires
- Utiliser diverses façons de répondre à vos besoins uniques (p. ex., en personne, au téléphone, virtuellement ou en groupe)

Lorsque vous participez au PRIA, **VOUS** vous efforcerez de :



Participer activement à vos soins

- Vous présenter aux rendez-vous ou les annuler en temps opportun
- Participer à l'autogestion de votre arthrite et apprendre à le faire



Respecter les autres participants et les fournisseurs de soins

- Respecter la politique d'annulation du PRIA
- Respecter les personnes avec qui vous interagissez



Collaborer et communiquer ouvertement

- Travailler avec votre fournisseur de soins de santé afin de fixer vos objectifs et les réaliser
- Poser vos questions et parler de vos préoccupations



Rester ouvert à diverses méthodes de soutien

- Utiliser les choix de soins virtuels afin de soutenir vos soins (p. ex., courriels, rencontres virtuelles ou téléphoniques et ateliers)