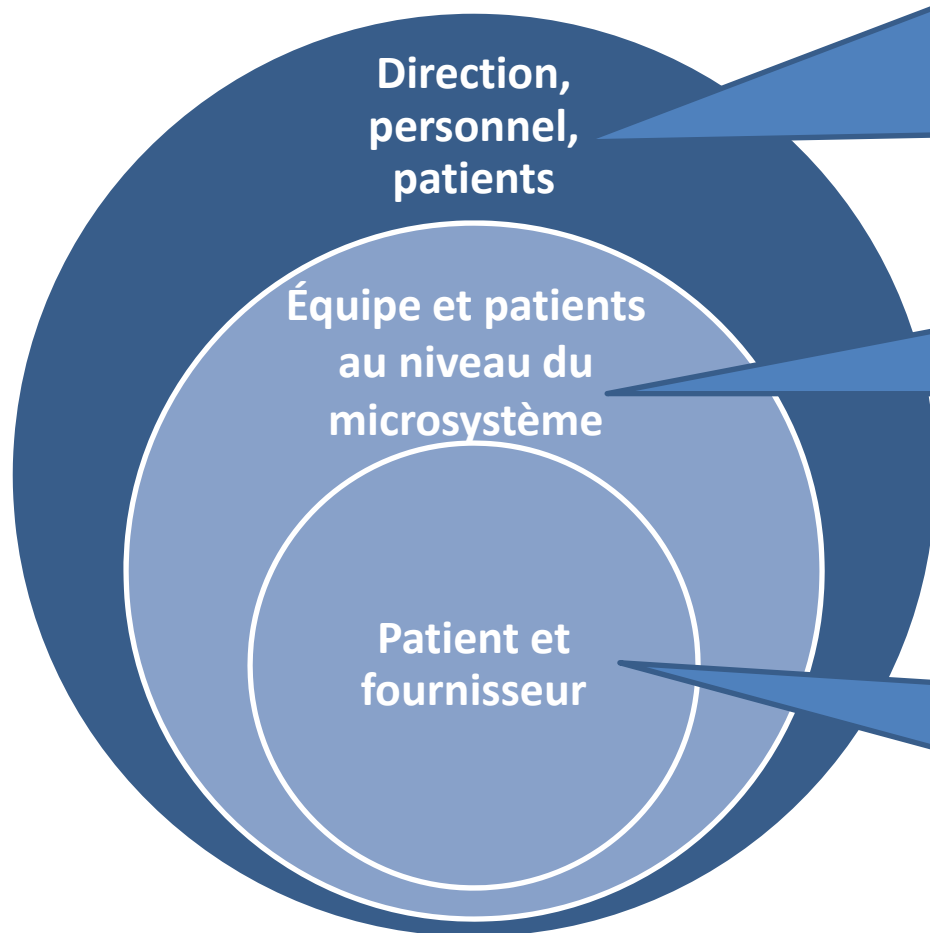


Trois niveaux de participation des patients



Une culture d'engagement

Engagement de la direction, du personnel et des patients :

- L'engagement des patients fait partie intégrante du plan stratégique de l'organisation, est associé à la qualité et la sécurité ainsi qu'à l'expérience des patients et du personnel, et se traduit en actions concrètes au niveau des programmes.
- Les patients et les familles s'intègrent dans toutes les activités de l'organisation.
- Aucune décision n'est prise sans la participation des patients et des familles.

Planification de programmes et amélioration de la qualité :

Les patients et les familles participent à la planification, à la prestation, à l'amélioration et à l'évaluation des services de santé.

Prise de décision et prise en charge concertées :

Les fournisseurs de services de santé font participer leurs patients à la prise de décision et la prise en charge concertées, c.-à-d. à leur propre traitement.