



UNIVERSITY OF OTTAWA  
HEART INSTITUTE  
INSTITUT DE CARDIOLOGIE  
DE L'UNIVERSITÉ D'OTTAWA



PATIENT ALUMNI  
ASSOCIATION DES  
ANCIENS PATIENTS

# Guide à l'intention des patients partenaires

Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa

2019

## **Bienvenue!**

Merci d'avoir accepté de faire partie des patients partenaires de l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa (ICUO). Nous sommes ravis que vous vous joigniez à notre équipe de médecins, d'infirmières, de chercheurs, d'employés et de bénévoles.

En tant que patient ou patiente partenaire, les expériences que vous avez vécues nous aideront considérablement à améliorer les soins que nous prodiguons et à orienter les recherches de l'ICUO. Vous pouvez apporter une contribution importante en faisant part de votre point de vue et en collaborant avec le personnel de l'ICUO, les chercheurs, les autres patients et les membres de leur famille. Les efforts que vous déploierez nous aideront à apporter des changements importants, ainsi qu'à améliorer les soins et les services que nous offrons aux autres patients et aux familles!

Découvrez la contribution des patients partenaires aux travaux de l'ICUO sur la page consacrée au cadre de participation des patients du site Web de l'Institut à

<https://www.ottawaheart.ca/fr/patients-et-visiteurs/cadre-de-participation-des-patients>

## **Description du guide**

Le présent guide vous aidera à vous préparer à votre rôle de patient partenaire. Il comprend les sections suivantes :

- Section 1 : Qu'est-ce que la participation des patients? Pourquoi voulons-nous travailler avec des patients partenaires?
- Section 2 : Attentes à l'endroit des patients partenaires
- Section 3 : Six conseils pour les patients partenaires
- Section 4 : Raconter votre histoire
- Section 5 : Ressources
- Annexe A : Raconter votre histoire : Feuille de planification
- Annexe B : Entente des bénévoles
- Annexe C : Règles de base pour le dialogue
- Annexe D : Lexique

Le présent guide se greffe à la formation que vous pourriez devoir suivre à l'ICUO pour devenir patient partenaire.

## Section 1 : Qu'est-ce que la participation des patients? Pourquoi voulons-nous travailler avec des patients partenaires?

Nous voulons offrir la meilleure expérience possible à toutes les personnes qui se rendent à l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa.

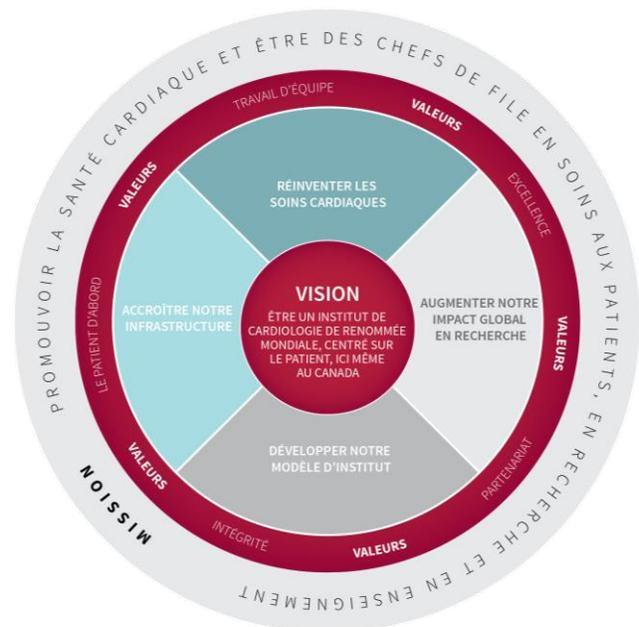
**La participation des patients signifie** prendre note des idées des patients et leur donner l'occasion de discuter avec les fournisseurs de soins de santé des moyens d'améliorer les soins. Le terme « patient » peut désigner tant la personne qui reçoit des soins qu'un aidant naturel (membre de la famille ou autre personne). L'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa (ICUO) met le patient au premier plan et s'est fixé comme objectif de prodiguer des « soins axés sur les patients » d'excellente qualité. Nous savons que nous pouvons atteindre cet objectif en unissant nos efforts.

Nous voulons que les patients jouent un rôle actif tout au long de leur cheminement lorsqu'ils reçoivent des soins, que ce soit à la clinique, à l'unité, à l'ICUO ou dans la communauté. Cette approche permettra de prodiguer de meilleurs soins à l'Institut, ailleurs à Ottawa et à la grandeur du système de soins de santé. Nous voulons également que la participation des patients de l'ICUO soit au cœur des activités des membres du conseil d'administration, des dirigeants, des chercheurs, du personnel, des patients et des aidants naturels.

La participation des patients de l'ICUO repose sur les valeurs suivantes :

- Confiance
- Inclusion
- Soutien
- Respect mutuel
- Soins axés sur les patients
- Partenariat – un engagement commun

**En devenant un patient ou une patiente partenaire,** vous aurez l'occasion de faire part de votre point de vue et de collaborer avec le personnel de l'hôpital, les chercheurs, d'autres patients et leur famille afin d'apporter une contribution concrète. En tant que patient(e) ou membre de la famille d'un(e) patient(e), vous avez vécu des expériences qui nous aideront considérablement à améliorer les soins que nous prodiguons et à orienter nos recherches. Les efforts que vous déploierez nous aideront à apporter des changements importants, ainsi qu'à améliorer les soins et les services que nous offrons aux autres patients et aux familles.



Voici des exemples de l'aide que nous ont fournie les patients partenaires :

- Participation aux discussions avec les médecins, le personnel infirmier, les employés de l'hôpital, les patients, les familles et les aidants naturels sur la qualité et la sécurité des soins, ainsi qu'au repérage des risques d'erreurs.

## Guide à l'intention des patients partenaires

- Suggestions quant à la façon dont les patients et les familles peuvent participer activement à la prestation des soins et à la prise de décisions à ce sujet.
- Examen des outils et des ressources offerts aux patients et aux familles et participation à la création de tels outils et ressources.
- Présentation de leurs expériences lors des séances de formation destinées aux médecins, au personnel infirmier et aux autres membres du personnel de l'hôpital.
- Collaboration avec les équipes de chercheurs afin de donner le point de vue des patients lors de la conception des études de recherche et de la détermination des résultats qui seront utiles aux patients.
- Examen des propositions de recherche et commentaires à ce sujet.

La création et le soutien des patients partenaires sont le fruit d'un partenariat entre l'ICUO et l'Association des anciens patients de l'ICUO, qui ont su reconnaître qu'une meilleure intégration de l'expérience et des idées des patients améliorerait les soins et la recherche. De là est né leur engagement mutuel de faire participer les patients et les aidants naturels à l'amélioration des résultats.

## **Section 2 : Attentes à l'endroit des patients partenaires**

La directrice ou le directeur de programme peut attribuer aux patients partenaires des tâches et des responsabilités conformes aux politiques et aux procédures de l'hôpital. L'Université s'est engagée à créer un milieu de travail sûr et sain pour tous les membres du personnel, bénévoles et visiteurs. Veuillez prendre note que vous devez respecter les limites définies pour votre rôle.

### **Nous prenons les engagements suivants :**

- Vous fournir la formation nécessaire pour vous aider dans votre rôle de patient(e) partenaire.
- Vous fournir les ressources et le soutien dont vous avez besoin pour bien effectuer vos tâches.
- Vous indiquer le nom de l'agent(e) de liaison qui vous aidera à vous préparer aux réunions, vous fournira de l'information et prendra note de vos commentaires, questions ou préoccupations au sujet de votre rôle.
- Définir clairement les attentes quant à votre rôle : le temps nécessaire pour vous préparer aux réunions et y assister, quand vous devez vous rendre à l'ICUO, la durée de la formation (au besoin), etc.
- Prendre note de vos idées et suggestions et y donner suite de façon respectueuse.
- Vous informer de la façon dont on a tenu compte de vos commentaires et de vos idées pour apporter des changements et des améliorations.

### **Vous prenez les engagements suivants :**

- Soutenir les objectifs du projet, la mission et la vision de l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa (ICUO) et contribuer à leur réalisation.
- Assister aux séances d'orientation et de formation au besoin.
- Vous préparer aux réunions, notamment en passant en revue les documents et les rapports ou en effectuant les tâches requises au préalable.
- Assister aux réunions. Si, pour une raison ou une autre, vous ne pouvez assister à une réunion, veuillez en informer votre agent(e) de liaison. Vous pouvez également lui demander si vous pouvez participer à la réunion d'une autre façon (p. ex., par téléphone).
- Participer activement aux réunions en faisant part de vos opinions et commentaires, tout en respectant les idées et les opinions des autres participants.
- Respecter les politiques, procédures et lignes directrices de l'ICUO.
- Respecter les règles de confidentialité. Lire, comprendre et signer une entente de confidentialité.
- Lire, comprendre et signer l'entente des bénévoles (annexe B).

### **Renseignements supplémentaires sur la confidentialité**

En tant que patient(e) partenaire, vous pourriez avoir accès à des renseignements sur la santé des patients qui DOIVENT être traités de façon confidentielle. Veuillez prendre note que l'utilisation et la divulgation des renseignements sur la santé sont assujetties à une loi fédérale. Il est interdit de transmettre ces renseignements à l'extérieur de l'hôpital ou du centre de soins de santé, notamment par écrit, de façon verbale ou par courriel, aux amis, à la famille ou à toute autre personne, à moins d'en avoir obtenu la permission.

**Conflit d'intérêts**

Avez-vous des intérêts ou des engagements qui pourraient vous empêcher de bien remplir votre rôle de patient(e) partenaire? Les conflits peuvent affecter notre jugement sans que nous nous en rendions compte. Vous voudrez peut-être participer à des projets en lien avec des troubles de santé que vous avez éprouvés. Votre engagement d'apporter des améliorations dont bénéficieront les personnes qui vivent la même expérience que celle que vous avez vécue ne constitue pas un conflit d'intérêts. Si vous avez des préoccupations au sujet d'un conflit d'intérêts perçu, potentiel ou réel, veuillez en faire part à votre agent(e) de liaison.

### Section 3 : Six conseils pour les patients partenaires

Les patients partenaires trouveront dans cette section des conseils qui les aideront à jouer un rôle actif. En lisant ces conseils, prenez note des défis que vous pourriez avoir à relever et discutez-en avec votre agent(e) de liaison si vous avez besoin d'aide. Par-dessus tout, ayez confiance en la contribution que vous pouvez apporter en tant que partenaire et continuez de déployer des efforts en ce sens. Adoptez une attitude constructive, gardez votre sens de l'humour et ayez des attentes élevées à l'égard de votre expérience.

#### 1<sup>er</sup> conseil : Faites part de votre point de vue

On vous a demandé d'être patient(e) partenaire parce que vous avez de bonnes idées. Vous savez ce que c'est que de vivre au quotidien avec votre trouble de santé et de recevoir des soins dans un hôpital. C'est ce que nous appelons une « expérience vécue ». Lorsque des possibilités d'amélioration se présentent, le comité choisit des patients partenaires en se basant sur les expériences qu'ils ont vécues afin de recueillir leurs suggestions sur les façons d'améliorer la qualité et la sécurité des soins que nous prodiguons, ainsi que leurs idées au sujet de nos travaux de recherche. Nous nous assurons ainsi de pouvoir offrir la meilleure expérience possible aux patients et aux familles.

- **Mettez l'accent sur la résolution de problèmes.** Lorsque vous racontez votre histoire, mettez l'accent sur les expériences positives que vous avez vécues. Par exemple, vous pouvez dire « nous avons constaté que... avaient un effet positif sur notre famille ». Il est aussi utile de faire part de vos expériences négatives. Dans ce cas, efforcez-vous de faire des suggestions et d'offrir des solutions pour régler les problèmes. Vous trouverez d'autres idées sur la façon dont vous pouvez vous préparer à raconter votre histoire dans la prochaine section du guide.
- **Respectez la vie privée des gens.** Si vous racontez l'histoire de quelqu'un d'autre, indiquez-le clairement et ne donnez pas le nom de la personne. Lorsque vous parlez de votre séjour à l'hôpital, ne donnez pas le nom des membres du personnel. Si quelqu'un raconte son histoire personnelle, ne divulguez pas le nom des personnes mentionnées à l'extérieur de la salle.
- **Gardez l'esprit ouvert.** Ne vous laissez pas aveugler par vos points de vue et vos expériences. Vous collaborerez avec des médecins, des membres du personnel infirmier et hospitalier, ainsi que d'autres patients et aidants naturels ayant chacun leurs propres points de vue. Cette diversité d'opinions peut enrichir le dialogue et permettre d'obtenir de meilleurs résultats.

#### 2<sup>e</sup> conseil : Mettez sur vos habiletés de communication

En tant que patient(e) partenaire, vous travaillerez avec des personnes provenant de divers milieux comme des fournisseurs de soins de santé, des membres du personnel, des dirigeants de l'hôpital, des chercheurs, d'autres patients et des membres de leur famille. Toutes ces personnes ont leur propre point de vue. De bonnes habiletés de communication vous aideront à expliquer vos idées et à nouer des relations de travail fructueuses.

- **Pesez vos mots.** Si vous voulez raconter une situation lourde d'émotions, demandez à l'agent(e) de liaison ou à un(e) autre patient(e) partenaire de vous aider à déterminer ce

que vous direz et comment vous le direz. N'oubliez pas que la colère ne donne généralement pas de bons résultats.

- **Écoutez de façon active.** Quand une personne parle, nous avons tous tendance à réfléchir à notre réponse. Toutefois, il est important de prêter attention à la personne qui parle et d'attendre qu'elle ait terminé de parler avant de répondre.
- **Demandez des précisions si nécessaire.** Assurez-vous d'avoir bien compris les propos des autres participants. Pour ce faire, vous pouvez dire : « Si je comprends bien, vous dites que... » puis résumer ce que la personne a dit. Vous donnerez ainsi l'occasion aux autres participants de clarifier leurs propos le cas échéant.
- **N'accaparez pas la discussion.** N'oubliez pas que d'autres personnes veulent prendre la parole et que vous devez leur laisser le temps de faire part de leurs idées.
- **Reconnaissez le point de vue des autres.** Il se peut qu'une personne ayant vécu la même expérience que vous l'interprète d'une autre façon. Dans ce cas, ni vous ni elle n'avez raison ou n'avez tort. Vous avez vécu votre propre expérience. Cette différence de perception ne diminue en rien son importance.

### 3<sup>e</sup> conseil : Posez des questions

Il se peut que le personnel ait utilisé des mots que vous ne compreniez pas lorsqu'il vous a prodigué des soins. Cela peut également se produire lorsque vous remplissez vos fonctions de patient(e) partenaire. Dans ce cas, n'hésitez pas à demander des éclaircissements.

- **Demandez des clarifications.** Par exemple, vous pouvez dire : « Si j'ai bien compris, vous dites que... ».
- **Demandez la définition** des termes médicaux ou autres et le sens des abréviations. Par exemple, vous pouvez dire : « Pouvez-vous me dire ce que signifie PACG? »
- **Demandez des détails.** Par exemple, vous pouvez dire : « Pouvez-vous me décrire ce processus afin que je le comprenne bien? »

### 4<sup>e</sup> conseil : Acceptez les points de vue différents

Il est normal d'être en désaccord parfois avec d'autres membres de l'équipe. De plus, il peut être difficile de faire part d'un point de vue différent, surtout si la situation que vous avez vécue soulève de fortes émotions en vous. Toutefois, en racontant honnêtement ce que vous avez vécu, vous aiderez toutes les parties en cause à comprendre la situation.

- **Faites preuve de considération.** Décrivez votre expérience en précisant qu'il s'agit de votre point de vue ou de votre perception et non d'un fait ou d'une vérité qui s'applique à tous les patients et à toutes les familles. Par exemple, vous pouvez dire : « Je ne vois pas les choses de la même façon », « J'ai vécu une expérience différente » ou « Pour moi, ça n'a pas marché ».
- **Faites preuve de respect lorsque vous remettez une chose en question.** Demandez plus de renseignements si on vous dit qu'il n'est pas possible d'apporter un changement. Par exemple, vous pouvez dire : « Aidez-moi à comprendre pourquoi nous ne pouvons pas apporter ce changement. Qu'avez-vous essayé? » Parfois, des médecins ou des membres du personnel infirmier et hospitalier ont l'habitude de faire les choses d'une certaine façon et ont du mal à envisager des changements. Cela dit, il se peut que certains changements soient impossibles. Vous devriez alors demander pourquoi il en est ainsi.

- **Acceptez les décisions qui sont prises.** Il se peut que vous ne soyez pas d'accord avec la décision qui a été prise. Sachez que l'on a tenu compte de l'expérience que vous avez vécue. Vous devez accepter cette décision afin que l'équipe puisse aller de l'avant. Il faut accepter les divergences d'opinions.
- **Suivi.** Si vous éprouvez de la frustration après une réunion, parlez-en à l'agent(e) de liaison. Cette personne veillera à ce qu'on tienne compte de vos préoccupations et à ce qu'on y donne suite.

### 5<sup>e</sup> conseil : Respectez vos engagements

Avant d'accepter de devenir un(e) patient(e) partenaire, assurez-vous de bien comprendre l'engagement que vous prenez et de pouvoir le respecter.

- **Préparez-vous aux réunions.** Assurez-vous d'avoir fait ce qu'on vous a demandé de faire avant la réunion afin que vous puissiez faire part des progrès que vous avez réalisés relativement aux activités ou aux projets auxquels vous participez. Arrivez à l'heure et restez jusqu'à la fin de la réunion.
- **Informez l'agent(e) de liaison de votre disponibilité.** Si vous ne pouvez assister à une réunion en personne, demandez-lui si vous pouvez y participer par audioconférence. Si vous ne pouvez participer à une réunion, dites-le à la personne-ressource ou à l'agent(e) de liaison et demandez-lui de vous tenir au courant des questions discutées pour vous préparer à la prochaine réunion. Si vous avez de la difficulté à concilier votre vie personnelle et familiale avec vos responsabilités de patient(e) partenaire, demandez à l'agent(e) de liaison si vous pouvez alléger votre charge de travail ou interrompre vos fonctions pour une courte durée.

#### *Prenez soin de vous*

#### **Votre santé est très importante!**

Vous êtes d'abord et avant tout notre patient(e). Nous vous sommes très reconnaissants d'avoir accepté d'être un(e) patient(e) partenaire. N'oubliez pas que vous êtes au cœur de tout ce que nous faisons.

Si un trouble de santé vous empêche de remplir vos fonctions, ne vous en inquiétez pas.

### 6<sup>e</sup> conseil : Demandez des commentaires

Une des meilleures façons de développer vos compétences de patient(e) partenaire est de demander des commentaires sur votre travail. Cela est particulièrement important si vous désirez jouer un rôle accru ou assumer de nouvelles responsabilités.

- **Demandez des commentaires** sur une tâche que vous venez d'accomplir.
- **Demandez régulièrement des commentaires** à l'agent(e) de liaison. Si vous prévoyez être patient(e) partenaire pendant plusieurs mois ou plus longtemps encore, demandez à rencontrer cette personne régulièrement afin qu'elle vous dise quels sont vos points forts et quelles améliorations vous devez apporter.
- **Renseignez-vous sur les possibilités d'apprentissage.** Si un sujet vous intéresse ou si vous souhaitez développer une habileté, demandez à l'agent(e) de liaison de vous fournir des ressources et le nom de personnes qui vous renseigneront à ce sujet, ou dites-lui que vous souhaitez en discuter.
- **Demandez le soutien** d'autres patients partenaires lorsque vous en avez besoin et soyez toujours prêt(e) à leur venir en aide.

## **Section 4 : Raconter votre histoire**

En racontant votre histoire, vous pouvez aider d'autres personnes à comprendre les expériences que vous avez vécues lorsqu'on vous a prodigué des soins et les effets de ces expériences sur vous-même et votre famille. De plus, vous pouvez démontrer les changements et les améliorations qui devraient être apportés à l'ICUO.

On pourrait vous demander, en tant que patient(e) partenaire, de raconter ce que vous avez vécu à plusieurs personnes, par exemple les dirigeants de l'hôpital, pour les aider à comprendre qu'il est important pour l'hôpital de collaborer avec les patients et les familles. On pourrait également vous demander de parler à des médecins, d'autres professionnels de la santé, ainsi que des membres du personnel infirmier et hospitalier de l'importance de faire le point avec les patients et les familles au moment du changement de quart de travail ou de les faire participer à la mise en congé. Enfin, on pourrait vous demander de parler à un groupe de patients et de familles du rôle des patients partenaires.

Nous vous fournirons le soutien et la formation nécessaires pour remplir ces fonctions. Vous pouvez refuser de prendre la parole devant ces personnes si cela vous rend mal à l'aise.

### **Avant que vous n'acceptiez de raconter votre histoire**

Avant d'accepter de raconter votre histoire, renseignez-vous sur le déroulement de la séance de formation, de la réunion ou de la présentation et les attentes à votre endroit. Posez les questions suivantes :

- Quand, où et pendant combien de temps devrai-je parler?
- Qu'est-ce que j'espère accomplir en racontant mon histoire?
- Qui sera présent? Combien de personnes y aura-t-il?
- Qui d'autre prendra la parole?
- Devrai-je répondre aux questions des participants?
- La séance sera-t-elle diffusée ou enregistrée?

### **Préparatifs**

Si vous décidez de raconter votre histoire, réfléchissez à ce que vous direz et au déroulement de votre exposé. Certaines personnes écrivent les grandes lignes de leur exposé afin de se concentrer sur ce qu'elles diront. La feuille de travail ci-dessous intitulée *Raconter votre histoire* vous aidera à organiser vos pensées.

Avant de prendre la parole lors d'une réunion ou devant un groupe, exercez-vous. Déterminez la durée de votre exposé pour vous assurer que vous ne dépassez pas le temps qui vous est alloué.

**Voici d'autres conseils qui vous seront utiles :**

- **Parlez uniquement de ce que vous voulez parler.** Si une situation vous met toujours en colère et si vous ne pouvez pas en parler d'une façon utile, vous devriez probablement vous abstenir d'en parler. Vous pouvez vous confier à une personne en qui vous avez confiance et lui demander comment vous pouvez raconter cette partie de votre histoire d'une façon qui sera intéressante pour l'auditoire.
- **Concentrez-vous sur les expériences que vous avez vécues et non sur les personnes en cause.** Ne donnez pas le nom des médecins, du personnel infirmier et des autres employés concernés. Si vous parlez d'un autre centre qui vous a prodigué des soins, ne le nommez pas.
- **Votre histoire pourrait susciter une réaction émotive** en vous et chez certains participants.
- **N'oubliez pas que vous avez le dernier mot.** Si vous ne connaissez pas la réponse à une question, n'hésitez pas à le dire. De plus, vous pouvez refuser de répondre à une question.

Voir l'annexe A : ***Raconter votre histoire : Feuille de planification***

## Section 5 : Ressources

### **Renseignements sur l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa**

Pour obtenir plus de renseignements sur l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa, notamment son mandat, sa vision, ses valeurs et sa structure, consultez les sites suivants :

- ✓ [L'Institut en bref](#)
- ✓ [Plan stratégique de l'ICUO](#)
- ✓ [Directions stratégiques ORACLE](#)

### **Préoccupations, plaintes et compliments**

Le Service du contrôle de la qualité de l'ICUO reçoit les préoccupations, les plaintes et les compliments et y donne suite. Vous pouvez le joindre par courriel à [quality@ottawaheart.ca](mailto:quality@ottawaheart.ca) ou par téléphone au 613-696-7000, poste 19305.

Nous voulons nous assurer que les patients et les familles vivent une expérience agréable et se sentent soutenus pendant leur séjour à l'hôpital. N'hésitez pas à nous faire part de vos commentaires et de vos idées pour nous aider dans cette tâche.

### **Association des anciens patients de l'ICUO**

L'Association des anciens patients s'est engagée à appuyer la participation des patients de l'ICUO et prend des mesures concrètes en vue d'intégrer leurs expériences aux soins cliniques et aux recherches. Tous les patients qui ont reçu des soins à l'ICUO et leurs aidants naturels sont membres de l'Association. Nous sommes constamment à l'affût de façons d'enrichir l'expérience des patients de l'ICUO par l'entremise d'activités de mobilisation, d'événements, d'initiatives de renforcement communautaire et de collectes de fonds pour d'autres projets. L'Association offre d'autres façons d'apporter une contribution à l'ICUO et de soutenir les patients et les aidants naturels. Vous trouverez plus de renseignements à ce sujet ici : <http://ottawaheartalumni.ca/fr>

### **Vous voulez demeurer un(e) patient(e) partenaire?**

Si vous participez à un groupe de discussion ou de travail qui se réunira une seule fois ou pendant une courte période et que vous voulez demeurer un(e) patient(e) partenaire pour les soins en remplissant d'autres fonctions, renseignez-vous auprès de votre agent(e) de liaison lorsque vos tâches seront terminées. Les patients partenaires ne participent pas à tous les projets et ne font pas partie de tous les groupes. Il se peut qu'on vous demande de participer à d'autres projets, mais ce n'est pas garanti. Sachez toutefois que vous aurez apporté une contribution précieuse.

Si vous voulez demeurer un(e) patient(e) partenaire dans le domaine de la recherche, vous pouvez vous inscrire en ligne en remplissant un questionnaire sur le site Web de l'ICUO : <https://www.ottawaheart.ca/fr/patients-et-visiteurs/participer-%C3%A0-un-essai-clinique/la-participation-des-patients>

Si vous voulez demeurer un(e) patient(e) partenaire pour la qualité des soins, veuillez envoyer un courriel à [quality@ottawaheart.ca](mailto:quality@ottawaheart.ca).

## **Annexe A**

### **Raconter votre histoire : Feuille de planification**

Cette feuille vous aidera à planifier ce que vous raconterez au sujet de votre expérience.

#### **Pourquoi m'a-t-on demandé de raconter mon histoire?**

**Quels sont les messages clés que je veux transmettre?**

**Quelles sont les deux ou trois choses principales dont j'aimerais que les participants se souviennent?**

1.

2.

3.

**Messages clés au sujet des expériences que vous avez vécues à l'hôpital. Déterminez ce dont vous voulez parler et ce que vous voulez garder pour vous.**

**Qu'est-ce qui s'est bien passé pendant mon séjour à l'hôpital?  
On a dit ou on a fait les choses suivantes qui m'ont été utiles :**

**Qu'est-ce qui ne s'est pas bien passé pendant mon séjour à l'hôpital?  
On a dit ou on a fait les choses suivantes qui ne m'ont pas été utiles :**  
(N'oubliez pas que ce n'est pas un mécanisme officiel de traitement des plaintes.)

**Quelles améliorations pourrait-on apporter? Comment auriez-vous aimé que les choses se passent?**

## Annexe B

### Entente des bénévoles

1. **SALAIRE ET AVANTAGES SOCIAUX** : Je comprends que le travail est fait bénévolement et qu'il n'y a pas de relation employeur-employé avec l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa (ICUO). Je n'ai pas droit à un salaire ni à des avantages sociaux.

2. **RESPONSABILITÉS LIÉES À LA NOMINATION** : Je comprends que la directrice ou le directeur de programme déterminera mes responsabilités. Je m'engage à remplir mes fonctions au meilleur de mes capacités. Je devrai notamment soutenir la mission et la vision de l'ICUO, participer activement aux séances d'orientation et de formation, ainsi qu'aux réunions, et faire preuve de respect.

3. **POLITIQUES** : Je comprends que les conditions qui régissent ma nomination sont assujetties aux lois pertinentes et qu'on s'attend à ce que je respecte toutes les politiques, procédures et lignes directrices de l'hôpital.

4. **CONFIDENTIALITÉ** : Je comprends que ma nomination me donnera accès à des renseignements personnels, financiers ou autres qui sont strictement confidentiels. Je m'engage à ne pas divulguer ces renseignements à d'autres personnes ou organismes et à signer l'entente de confidentialité plus détaillée.

5. **PROPRIÉTÉ DES TRAVAUX** : Je comprends qu'en vertu des politiques de l'Institut, ce dernier est propriétaire de toutes les découvertes et inventions, de tous les travaux de recherche-développement, ainsi que de toutes les formules et technologies (collectivement appelés les « travaux ») dont je pourrais être l'auteur(e) dans le cadre de ma nomination et de mon travail à l'Institut, ou de mon utilisation des installations appartenant à l'Institut ou exploitées par ce dernier ou des fonds administrés par l'Institut. J'accepte de renoncer à tous les droits moraux (exiger que votre nom soit mentionné lorsque vos travaux sont utilisés) liés à ces travaux (y compris le droit à l'intégrité des travaux, le droit d'y être associé(e) en tant que leur auteur(e) en utilisant votre nom ou un pseudonyme et le droit de garder l'anonymat).

6. **RÉSILIATION** : Je comprends que l'ICUO ou moi pouvons résilier la présente entente en tout temps, pour quelque raison que ce soit, avec ou sans motif, et sans préavis. Dans ce cas, je m'engage à remettre à l'Institut de cardiologie tous les biens lui appartenant, y compris les clés, l'insigne d'identité, les documents liés aux travaux, le matériel appartenant à l'Institut, etc.

**J'ai lu, je comprends et j'accepte les modalités de la présente entente. J'accepte la nomination et les conditions ci-dessus qui s'y rattachent.**

\_\_\_\_\_  
**Nom du ou de la bénévole**  
**(en lettres moulées)**

\_\_\_\_\_  
**Date**

\_\_\_\_\_  
**Signature du ou de la bénévole**

\_\_\_\_\_  
**Témoin**

## Annexe C

### Règles de base pour le dialogue

Ground Rules For Dialogue	Règles De Base Pour Le Dialogue
The Change Foundation	The Change Foundation
Express disagreement with ideas not personalities	Si vous êtes en désaccord avec une idée, ne vous attaquez pas à la personne.
We are all equal. Leave rank at the door	Nous sommes tous égaux dans cette salle.
Share airtime	Donnez la parole aux autres participants.
Listen respectfully, especially when you disagree. Acknowledge you have heard the others.	Soyez respectueux envers les autres participants, surtout lorsque vous n'êtes pas d'accord avec eux, et écoutez-les attentivement.
Stay on topic – connect to what others have said	Ne vous éloignez pas du sujet et faites le lien avec les propos des autres participants.
Look for common ground	Cherchez un terrain d'entente.
Understand & learn from each other	Efforcez-vous de comprendre les autres participants et tirez des leçons de leurs expériences.
Identify & test assumptions	Repérez les suppositions et déterminez leur véracité.

## Lexique

### Troubles de santé

DS = Diabète  
FA = Fibrillation auriculaire  
IC = Insuffisance cardiaque  
IM = Infarctus du myocarde  
NSTEMI = Infarctus du myocarde sans élévation du segment ST  
SCA = Syndrome coronarien aigu  
STEMI = Infarctus du myocarde avec élévation du segment ST

### Interventions

CC = Cathétérisme cardiaque  
CRRVA = Chirurgie réparatrice ou remplacement de la valve aortique  
EC = Électrophysiologie cardiaque  
EP = Embolectomie pulmonaire  
GMVMT = Greffe de multiples vaisseaux par minithoracotomie  
GVUMT = Greffe de vaisseau unique par minithoracotomie  
ICP = Intervention coronarienne percutanée  
PACG = Pontage aortocoronarien par greffe (pontage)  
RVM = Réparation ou remplacement de la valvule mitrale

### Prévention des infections

CDiff/MACD = Maladie associée à Clostridium difficile  
ERV = Entérocoques résistant à la vancomycine  
HM = Hygiène des mains (Lavage des mains)  
ICC = Infection par cathéter central  
ISO = Infection du site opératoire  
PVA = Pneumonie sous ventilation assistée  
SARM = Staphylococcus aureus résistant à la méthicilline

### Termes divers

ACQ = Amélioration continue de la qualité  
ANS = Autre niveau de soins  
IP = Infirmière praticienne  
IPA = Infirmière de pratique avancée  
LDAP = Lignes directrices appliquées à la pratique  
LPRPS = *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé*  
LPRQS = *Loi de 2016 sur la protection des renseignements sur la qualité des soins*  
PAQ = Plan d'amélioration de la qualité  
PE = Pratiques exemplaires  
PEEA = Planifier, exécuter, étudier, agir

RMM = Revues de morbidité et de mortalité

SIRV = Système intégré de réponse vocale (appels automatisés)

TMD = Télémontorage à domicile

Tx = Traitement