



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

# Guide pour les patients partenaires



UTILISER VOTRE VÉCU POUR AIDER L'INSTITUT DE  
CARDIOLOGIE DE L'UNIVERSITÉ D'OTTAWA

© Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa, 2025

Le présent guide à l'intention des patients et des familles ainsi que son contenu appartiennent à l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa (ICUO). Il est interdit de modifier, copier, reproduire ou publier l'un ou l'autre des éléments du guide sans obtenir au préalable l'autorisation explicite de l'ICUO. Ce guide contient uniquement des renseignements généraux et ne vise en aucun cas à fournir des conseils précis de nature médicale ou professionnelle. Les auteurs n'assument aucune responsabilité à l'égard de quelconques pertes ou préjudices liés aux renseignements contenus dans ce guide.

Le logo et la spirale de l'Institut de cardiologie sont des marques de commerce de l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa. Toutes les autres marques de commerce et tous les documents protégés par un droit d'auteur appartiennent à leurs propriétaires respectifs.

Pour savoir comment personnaliser ce guide afin de répondre aux besoins spécifiques de votre établissement, communiquez avec le Service des communications à [communications@ottawaheart.ca](mailto:communications@ottawaheart.ca).

Cette publication est aussi disponible en anglais sous le titre | *This document is also available in English under the title: Guide for Patient Partners*



## Bienvenue!

Merci de vous joindre à l'équipe des patients et patientes partenaires de l'Institut de cardiologie de l'Université d'Ottawa (ICUO)!

Nos partenaires sont des patients de l'ICUO, des membres de leur famille ou des proches aidants qui nous font bénéficier de leurs connaissances et de leur expérience pour influencer et transformer nos pratiques cliniques et nos recherches. Le programme de partenariat avec les patients se veut une expérience positive et fructueuse tant pour le personnel que pour les patients. Nous sommes ravis de vous accueillir aux côtés de nos médecins, nos infirmières, nos équipes de recherche, notre personnel et nos autres bénévoles. Les patients partenaires sont des bénévoles, mais certains projets de recherche prévoient une forme de rémunération.

Votre expérience est un outil puissant qui suscitera des changements dans les soins et la recherche à 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. Vos efforts permettront d'apporter des changements importants et d'améliorer les soins et les services offerts.

Ce guide vous aidera à comprendre votre rôle et vous donnera des conseils pour tirer le meilleur parti de votre expérience.

### Un mot sur la diversité et l'inclusion :

L'ICUO reconnaît et respecte la valeur, la dignité et les caractéristiques de chaque personne. Lorsque nous recrutons et accueillons des patients partenaires, nous nous efforçons d'inclure le plus large éventail possible de personnes.

# Table des matières

|                                                                            |           |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Bienvenue!</b> .....                                                    | <b>3</b>  |
| <b>Section 1 : Cadre de participation des patients de l'ICUO</b> .....     | <b>5</b>  |
| <b>Section 2 : Préparation au rôle de patient partenaire</b> .....         | <b>7</b>  |
| <b>Section 3 : Attentes du programme des patients partenaires</b> .....    | <b>8</b>  |
| <b>Section 4 : Votre contribution</b> .....                                | <b>10</b> |
| <b>Section 5 : Racontez votre histoire</b> .....                           | <b>15</b> |
| <b>Section 6 : Ressources</b> .....                                        | <b>17</b> |
| <b>Annexe A : Raconter votre histoire : Feuille de planification</b> ..... | <b>18</b> |

# Section 1 : Cadre de participation des patients de l'ICUO

**À l'ICUO, les patients sont au cœur de notre travail.**

La participation des patients passe par la valorisation du point de vue et de l'expérience vécue de ces personnes, de leurs familles et de leurs aidants. Elle a pour but d'améliorer les résultats et les expériences.

## Principes directeurs



Respect



Partenariat



Équité



Participation



Apprentissage

Nous demandons l'aide de nos patients pour améliorer les soins personnels et les décisions relatives à la santé. Nous nous associons aussi à des patients et proches aidants comme vous pour améliorer :

- **La qualité et la prestation des soins**
- **La conception et la réalisation des recherches**
- **La diffusion des connaissances et de l'information**

En tant que patient ou patiente partenaire, vous pouvez jouer un ou plusieurs des rôles suivants, en fonction du projet :

- Consultation : fournir des commentaires sur un sujet lié à la santé (par exemple une politique ou une décision).
- Discussion : discuter d'un problème et explorer des solutions avec le personnel clinique.
- Collaboration : travailler avec le personnel clinique à la résolution d'un problème; élaborer, évaluer et appliquer des solutions.

## Exemples concrets :

|                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Qualité et prestation des soins</b>                 | <b>Les patients partenaires peuvent :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• S'exprimer sur leur expérience en cours de traitement.</li><li>• Puisez des idées dans leur expérience de la maladie et des soins cardiaques pour améliorer les soins des futurs patients.</li><li>• Influencer la conception, la planification et les priorités en matière d'amélioration des services cliniques.</li></ul> |
| <b>Conception et réalisation des recherches</b>        | <b>Les patients partenaires peuvent :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Influencer les priorités en recherche d'après leurs besoins et leur expérience vécue.</li><li>• Contribuer à la conception de projets de recherche qui tiennent compte des services et des résultats auxquels les patients tiennent.</li><li>• Participer à la diffusion des résultats de la recherche.</li></ul>            |
| <b>Diffusion des connaissances et de l'information</b> | <b>Les patients partenaires peuvent :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Orienter la conception et le contenu du matériel éducatif pour les patients, les familles et les proches aidants.</li><li>• Aider les équipes de recherche à traduire leurs résultats en connaissances et actions bénéfiques pour les patients.</li><li>• Animer des séances d'information pour d'autres patients.</li></ul> |

Voir notre site Web au [ottawaheart.ca/participation-patients-familles](http://ottawaheart.ca/participation-patients-familles) pour en savoir plus sur la participation des patients et des familles.

## Section 2 : Préparation au rôle de patient partenaire

Il y a deux façons dont vous pouvez entendre parler d'un projet :

1. La coordonnatrice de la participation des patients communiquera avec vous pour vous présenter les possibilités de partenariat à mesure qu'elles surviennent. Si un partenariat vous intéresse, elle vous mettra en contact avec le responsable du projet.
2. Le responsable de projet vous contactera directement pour vous proposer un partenariat.

Quel que soit le mode de contact, il est important pour vous de discuter avec le responsable de projet et de lui poser des questions afin de confirmer que vous êtes à l'aise avec les tâches, les responsabilités et le temps nécessaire à votre participation. Cette discussion permettra aussi au responsable de comprendre ce que vous êtes en mesure de donner et de faire.

**Questions à vous poser avant d'accepter un nouveau partenariat ou projet :**

- Le travail proposé vous intéresse-t-il?
- Votre expérience comme patient(e) cardiaque ou proche aidant(e) est-elle en rapport avec le sujet?
- Jusqu'à quel point souhaitez-vous vous engager?
- Combien de temps et d'énergie avez-vous à y consacrer?
- Quand êtes-vous disponible?
- Avez-vous d'autres engagements ou des problèmes de santé qui pourraient influer sur votre participation?
- Êtes-vous à l'aise de participer virtuellement ou en personne, selon les besoins du partenariat ou du projet?



Vous pouvez toujours contacter la coordonnatrice de la participation des patients ou le responsable de projet si vous avez des questions ou des doutes sur la pertinence d'un partenariat ou d'un projet.

## Section 3 : Attentes du programme des patients partenaires

Votre responsable de projet discutera avec vous des détails du projet, mais certaines attentes générales s'appliquent à l'ensemble des patients partenaires et du personnel de soins de santé participant au programme :



### **En tant que patient(e) partenaire, vous prenez les engagements suivants :**

- Contribuer aux objectifs du projet et les appuyer.
- Établir clairement vos disponibilités et les tâches avec lesquelles vous êtes à l'aise.
- Assister aux séances d'orientation et de formation, au besoin.
- Vous préparer aux réunions (ex. lire des documents et des rapports, effectuer certaines tâches).
- Assister aux réunions. Si, pour une raison ou une autre, vous devez vous absenter, veuillez en informer le responsable du projet.
- Faire part de vos commentaires et donner votre opinion.
- Respecter les idées et les opinions des autres.
- Comprendre les politiques de l'hôpital qui s'appliquent à votre rôle.
- Lire, comprendre et signer l'entente des bénévoles.
- Respecter la confidentialité.

### **La coordonnatrice et les responsables de projet s'engagent à :**

- Vous donner la formation nécessaire pour bien jouer votre rôle.
- Discuter des attentes (préciser les exigences en temps) et des limites de votre rôle.
- Vous aider à vous préparer aux rencontres, si nécessaire.
- Prévoir les réunions en fonction de la disponibilité de tous les membres de l'équipe, y compris la vôtre, pour que vous puissiez y participer pleinement.
- Si possible, offrir la possibilité d'assister aux réunions virtuellement ou en personne.
- Traiter vos idées et vos suggestions avec respect et considération.
- Vous informer des politiques de l'hôpital qui s'appliquent à votre rôle.
- Vous informer de la façon dont on a tenu compte de vos commentaires et de vos idées pour apporter des changements et des améliorations.
- Noter vos heures de bénévolat, surtout si vous travaillez sur place.

## Confidentialité

En tant que patient ou patiente partenaire, vous pourriez avoir accès à des renseignements qui doivent être traités de façon confidentielle. L'utilisation et la divulgation des renseignements sur la santé sont assujetties à une loi fédérale. Il est interdit de divulguer des renseignements sur la santé à l'extérieur de l'hôpital ou de l'établissement de soins de santé. Il est interdit de transmettre ces renseignements 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. Vous devrez lire et signer une entente de confidentialité pour confirmer que vous comprenez et respecterez ces exigences.

## Conflit d'intérêts

Avez-vous des intérêts ou des engagements qui pourraient vous empêcher de bien remplir votre rôle de patient ou patiente 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 maladies, traitements ou interventions que vous avez subis ou qu'un de vos proches a subis. La volonté d'apporter des améliorations dont bénéficieront les personnes qui vivent des choses similaires à ce que vous avez vécu 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 la coordonnatrice de la participation des patients ou au responsable du projet.



## Section 4 : Votre contribution

Voici quelques conseils pour une participation fructueuse. Nous vous invitons à prendre en note au fil de votre lecture les choses qui vous préoccupent. Discutez-en ensuite avec la coordonnatrice de la participation des patients et demandez-lui de l'aide, si nécessaire. Surtout, ayez confiance en ce que vous apportez, 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

Votre point de vue est précieux. Vous savez ce que c'est de vivre avec votre maladie au quotidien, de vous occuper d'une personne malade ou de recevoir des soins dans un hôpital. C'est ce qu'on appelle « l'expérience vécue ». Nous vous invitons à puiser dans votre expérience vécue pour suggérer des façons d'améliorer la qualité et la sécurité des soins et de la recherche à l'ICUO.

#### *Mettez l'accent sur la résolution de problèmes.*

Lorsque vous racontez votre histoire, mettez l'accent sur le positif. Par exemple, vous pouvez dire « telle chose a beaucoup aidé 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.

#### *Respectez la vie privée des autres.*

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, essayez de ne pas nommer les membres du personnel. Si quelqu'un raconte son histoire, évitez de dire son nom si vous reprenez une partie de son récit pour faire valoir une idée ou une opinion dans votre équipe.

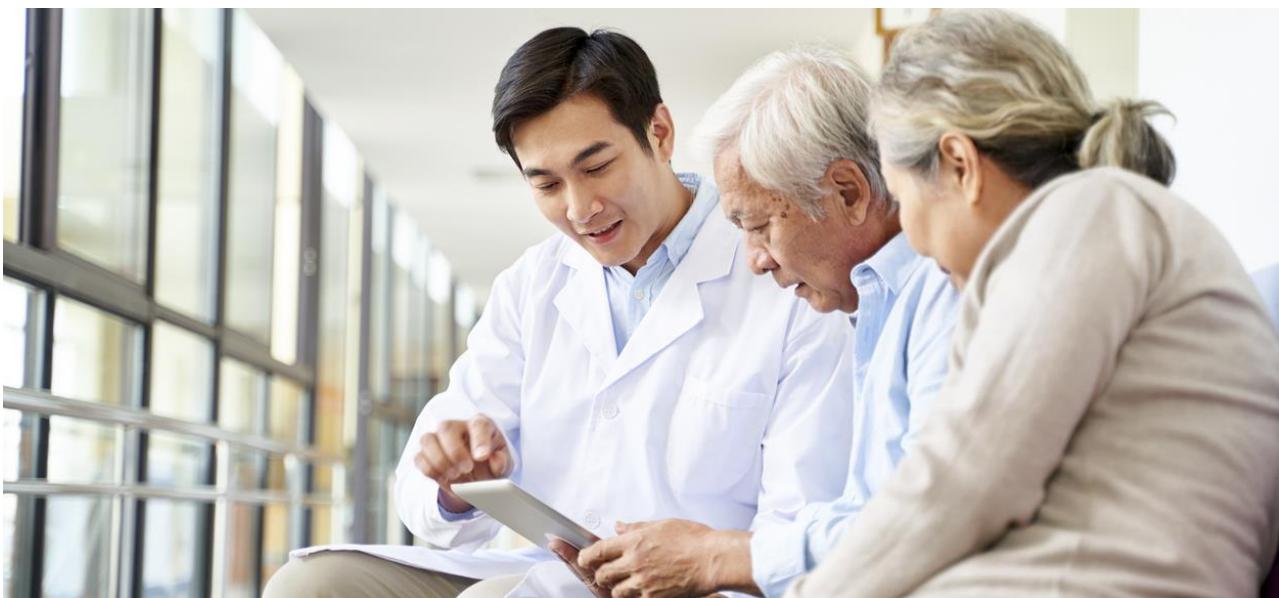
#### *Gardez l'esprit ouvert.*

Ne vous laissez pas aveugler par vos points de vue et vos expériences. Vous collaborerez avec des médecins, des professionnels de la santé, des membres du personnel infirmier et hospitalier, ainsi que d'autres patients et proches aidants ayant chacun leurs propres points de vue. La diversité d'opinions enrichit le dialogue et permet d'obtenir de meilleurs résultats.

## 2<sup>e</sup> conseil : Misez sur vos habiletés de communication et votre capacité de travailler en équipe

En tant que patient ou patiente partenaire, vous travaillerez avec des personnes de divers milieux, comme des fournisseurs de soins de santé, des membres du personnel, des dirigeants, des chercheurs, d'autres patients et des membres de leur famille. Toutes ces personnes ont leur point de vue. Des habiletés de communication et un bon esprit d'équipe vous aideront à expliquer vos idées et à nouer de bonnes relations de travail.

- **Pesez vos mots.** Si vous voulez raconter une situation chargée d'émotions, demandez à la coordonnatrice de la participation des patients ou à d'autres patients partenaires de vous aider à déterminer ce que vous direz et comment vous le direz. Réfléchissez à l'objectif de votre message et à la meilleure façon de le faire passer.
- **Concentrez-vous sur votre message principal.** Il est utile d'établir le message clé que vous souhaitez transmettre au cours de la discussion.
- **Écoutez de façon active.** Quand quelqu'un 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 et participantes. 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 de clarifier leurs propos.
- **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 situation que vous l'interprète d'une autre façon. Dans ce cas, ni vous ni elle n'avez tort ou raison. Vous avez vécu votre propre expérience. La différence de perception ne diminue en rien l'importance de votre expérience.



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

Parfois, le personnel de la santé utilise des termes difficiles à comprendre. N'hésitez pas à demander des explications.

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

### 4<sup>e</sup> conseil : Attendez-vous à des divergences d'opinions

Dans une équipe, il est normal de ne pas toujours être d'accord. De plus, il n'est pas toujours facile d'exprimer 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 tout le monde à mieux comprendre.

- **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 quelque chose en question.** Si on vous dit qu'il n'est pas possible d'apporter un changement, demandez des explications. Par exemple, vous pouvez dire : « Aidez-moi à comprendre pourquoi ce changement est impossible. Qu'avez-vous essayé? » Parfois, les gens 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 vraiment impossibles, mais n'hésitez pas à demander pourquoi.
- **Acceptez les décisions de l'équipe.** Il se peut que vous ne soyez pas d'accord avec la décision qui a été prise. Il est important qu'on vous explique les raisons de la décision et que vous ayez la possibilité de poser des questions.
- **Faites un suivi.** Si vous êtes mal à l'aise à la fin d'une réunion, parlez-en à la coordonnatrice de la participation des patients, qui veillera à ce que vos préoccupations soient prises en compte et vous aidera à les éliminer.

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

Avant d'accepter de devenir patient ou patiente partenaire, assurez-vous de bien comprendre l'engagement que vous prenez. Le responsable de projet compte sur vous pour faire valoir le point de vue des patients ou des aidants. Sans la contribution des patients partenaires, les résultats ne seront pas à la hauteur. Si quelque chose vous empêche de respecter votre engagement, veuillez en informer le responsable de projet.

- **Préparez-vous aux réunions.** Assurez-vous d'avoir fait ce qu'on vous a demandé de faire avant la réunion afin de pouvoir rendre compte de vos progrès. Dans la mesure du possible, arrivez à l'heure et restez jusqu'à la fin de la réunion.
- **Participez activement.** Lors des réunions et autres échanges avec les membres de l'équipe, écoutez attentivement et participez à la discussion lorsque l'occasion se présente. Si vous devez vous éloigner quelques minutes, dites-le. De cette façon, si l'équipe a besoin de votre avis à un point précis de la discussion, elle saura que votre absence est temporaire.
- **Donnez votre avis et vos idées chaque fois qu'on vous le demande ou lorsque vous estimez avoir quelque chose d'intéressant à apporter.** Lorsqu'on demande votre opinion ou vos commentaires, veuillez répondre dans les délais établis. Le responsable de projet aura ainsi le temps de peser les divers points de vue des membres de l'équipe.
- **Informez le responsable de projet de vos disponibilités.** Si vous ne pouvez participer à une réunion, dites-le au responsable du projet. Demandez-lui de vous tenir au courant des questions discutées pour vous préparer à la prochaine rencontre. Si vous avez du mal à concilier vos autres engagements avec vos activités de patient ou patiente partenaire, demandez à la coordonnatrice de la participation des patients de réduire certaines de vos tâches ou si vous pouvez prendre une pause.



### Prenez soin de vous

**Votre santé est prioritaire!** Nous vous sommes très reconnaissants de prendre part au programme de patients partenaires. N'oubliez pas que votre bien-être est la raison d'être de ce travail important.

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

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

Une des meilleures façons de développer vos compétences de patient ou patiente partenaire est de demander des commentaires sur votre travail. C'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.
- Renseignez-vous sur les possibilités d'apprentissage. Si un sujet vous intéresse ou si vous souhaitez développer une habileté, demandez à la coordonnatrice de la participation des patients de vous fournir des ressources et le nom de personnes qui vous renseigneront à ce sujet, ou dites-lui que vous souhaitez en discuter.

## **7<sup>e</sup> conseil : Tissez des liens avec d'autres patients partenaires.**

Demandez aux autres patients partenaires de vous aider lorsque vous en avez besoin et soyez toujours prêt(e) à leur offrir votre aide aussi.

Les patients partenaires sont souvent plusieurs à travailler sur un même projet. Il se peut donc que vous reconnaissiez des visages d'un projet à l'autre ou que vous en rencontriez d'autres ailleurs. N'hésitez pas à collaborer et à discuter ensemble de vos projets par courriel, au téléphone ou en personne. Les discussions entre les rencontres sont des occasions de mettre vos idées en commun et d'apprendre à vous connaître.

- Présentez-vous aux autres patients partenaires lors de vos rencontres virtuelles ou en ligne.
- Si vous remarquez qu'un patient partenaire ressent des émotions difficiles durant une discussion, n'hésitez pas à prendre contact et à lui exprimer votre soutien. On est toujours plus à l'aise avec des gens qui ont vécu des expériences similaires aux nôtres.
- Essayez d'assister aux événements de réseautage organisés pour les patients partenaires. Ces événements sont particulièrement bénéfiques si la majorité de votre travail bénévole se fait à distance et que vous n'avez pas beaucoup d'occasions de rencontres en personne.
- Les mandats bénévoles des patients partenaires se déroulent sur place et à l'extérieur de l'hôpital. Si vous voyez un collègue lors d'un événement, saluez-le!

Si vous vous demandez comment aborder une situation donnée ou y réagir, le fait de connaître d'autres patients partenaires vous donnera accès à des gens qui connaissent bien ce type de travail.

## Section 5 : Racontez votre histoire

En racontant votre histoire, vous pouvez aider les autres à comprendre ce que vous avez vécu à l'hôpital et les répercussions sur vous-même, votre famille et vos aidants. Votre histoire peut mettre en relief les changements et les améliorations à apporter.

Par exemple, on pourrait vous demander d'expliquer à différentes personnes (médecins, infirmières et autres professionnels de la santé et membres du personnel) pourquoi il est important de faire des rapports au chevet des patients ou d'impliquer les patients et les familles dans le processus de congé. On pourrait aussi vous demander de parler à un groupe de patients et de proches à propos du rôle de patient partenaire.

La coordonnatrice de la participation des patients vous fournira le soutien et la formation nécessaires. N'acceptez que les invitations avec lesquelles vous êtes à l'aise.



### Avant d'accepter de raconter votre histoire

Renseignez-vous d'abord sur les attentes à votre endroit.

- Quand, où et pendant combien de temps devrai-je parler ?
- Quelle partie de mon histoire est pertinente compte tenu du sujet de discussion ?
- Qu'espérez-vous accomplir en me demandant de parler de 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 comment vous le direz. Certaines personnes écrivent les grandes lignes de leur exposé afin de garder le fil de leurs idées. La feuille de travail ci-dessous intitulée Raconter votre histoire vous aidera à organiser vos idées.

Avant de prendre la parole pendant une réunion ou devant un groupe, exercez-vous. Vérifiez que votre exposé ne dépasse pas le temps qui vous est alloué.

## Autres conseils utiles :

- **Réfléchissez à votre contribution** : Que voulez-vous que les gens retiennent? Comment pensez-vous que votre histoire peut entraîner des changements?
- **Utilisez votre histoire pour faire avancer la discussion.** Si vous avez eu une mauvaise expérience, le fait d'en parler peut contribuer à l'amélioration de l'expérience des futurs patients. Si une situation ou un événement vous cause beaucoup de colère ou de tristesse, demandez-vous si vous êtes capable d'en parler sans que ces émotions prennent le dessus. Votre expérience intéresse vraiment le personnel, et il serait dommage de faire dérailler involontairement la discussion. Demandez au responsable de projet, à la coordonnatrice de la participation des patients ou à une personne de confiance de quelle façon vous pourriez faire part de vos suggestions d'amélioration tout en ménageant vos émotions.
- **Concentrez-vous sur vos expériences et non sur les personnes en cause.** Essayez de ne pas mentionner le nom des médecins, du personnel infirmier et des autres employés concernés. Si vous parlez d'un autre centre qui vous a donné des soins, ne le nommez pas.
- **Attendez-vous à des réactions émotives.** Votre histoire pourrait susciter de vives réactions chez certaines personnes. Il est possible que les émotions se bousculent en vous également.
- **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. Vous pouvez aussi refuser de répondre à une question si vous n'êtes pas à l'aise de le faire.

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

# Section 6 : Ressources

## 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, voir :

- À propos de l'ICUO : [ottawaheart.ca/fr/qui-sommes-nous](http://ottawaheart.ca/fr/qui-sommes-nous)
- Plan stratégique de l'ICUO [ottawaheart.ca/fr/notre-plan-strategique](http://ottawaheart.ca/fr/notre-plan-strategique)
- Priorités et objectifs en recherche : [ottawaheart.ca/priorites-objectifs-recherche](http://ottawaheart.ca/priorites-objectifs-recherche)

## Cadres de participation des patients

Les fondements de la participation des patients à l'ICUO :

- Cadre de participation des patients : [ottawaheart.ca/fr/node/9181](http://ottawaheart.ca/fr/node/9181)
- Cadre de partenariat avec les patientes et patients en Ontario de Qualité des services de santé Ontario : [hqontario.ca/Partenariat-patients/Cadre-de-partenariat-avec-les-patientes-et-patients-en-Ontario](http://hqontario.ca/Partenariat-patients/Cadre-de-partenariat-avec-les-patientes-et-patients-en-Ontario)
- Stratégie de recherche axée sur le patient des Instituts de recherche en santé du Canada : [cihr-irsc.gc.ca/f/48413.html](http://cihr-irsc.gc.ca/f/48413.html)

Découvrez la contribution des patients partenaires aux travaux de l'ICUO :

[ottawaheart.ca/devenir-patient-partenaire](http://ottawaheart.ca/devenir-patient-partenaire)

# Annexe A : Raconter votre histoire : Feuille de planification

Utilisez cette feuille pour planifier ce que vous raconterez au sujet de votre expérience.

**Pourquoi vous a-t-on demandé de raconter votre histoire? Quels sont les aspects de votre histoire qui sont pertinents pour ce public?**

**Quels sont les messages clés que vous désirez transmettre?**

**Quelles sont les deux ou trois choses principales dont vous aimeriez que les participants se souviennent?**

1.

2.

3.

**Messages clés au sujet des expériences que vous avez vécues. Déterminez ce dont vous êtes à l'aise de parler.**

**Qu'est-ce qui s'est bien passé? Y a-t-il des choses que les gens ont dites ou faites qui vous ont été bénéfiques?**

**Qu'est-ce qui ne s'est pas bien passé? Y a-t-il des choses que les gens ont dites ou faites qui ont nui à votre expérience?**

**Aimeriez-vous ajouter quelque chose au sujet de ce que vous avez vécu?**

