

Parcours d'apprentissage en santé :

Compétences communes
pour favoriser le partenariat
de soins et services



Centre d'excellence sur le partenariat
avec les patients et le public

Sommaire

Équipe	2
Sous la direction de	2
Recherche et coordination	2
Comité d'expert(e)s	3
Collaboratrices et collaborateurs	3
Graphisme et mise en page	3
Acronyme	4
Introduction et méthodologie	5
Préambule	5
Le Parcours d'Apprentissage en Santé : compétences communes (PAS-CC)	5
Proposition de lecture du PAS-CC	8
Méthodologie de co-construction du PAS-CC	9
Limites du PAS-CC et de la méthodologie	10
Les compétences communes	11

Équipe*

Sous la direction de

Geneviève David

- Directrice, Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public

Dre Marie-Pascale Pomey

- Co-directrice scientifique, Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public
- Co-directrice scientifique de l'axe Partenariat de l'Unité de soutien au système de santé apprenant (SSA) Québec

Audrey L'Espérance,

- Professeure adjointe en gestion de la santé et des services sociaux, École nationale d'administration publique

Ghislaine Rouly,

- Co-directrice de la Chaire de recherche du Canada sur le Partenariat avec les Patients et les Communautés, Centre de recherche du centre hospitalier de l'Université de Montréal

Annie Descoteaux

- Codirectrice, Bureau du patient partenaire, Faculté de médecine, Université de Montréal

** Cinq membres des équipes de direction, recherche et coordination ont des expériences de vie avec une condition de santé et sont aussi patient(e)s ou personnes proches aidantes partenaires.*

Recherche et coordination

Tiffany Clovin

- Directrice adjointe, amélioration continue en partenariat, Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public

Émilie Tremblay

- Chargée de projet, Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public

Camille B. Boyer

- Chargée de projet, Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public

Christian Ruchon

- Coordonnateur de projets, Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public

Jason Lucio de Amorim Santo

- Assistant de recherche, Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public

Myriam Fournier-Tombs

- Directrice des partenariats et du développement, Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public

Caroline Wong

- Conseillère stratégique, Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public

E N H A N C I N G

E M P A T H I E

E X P E R T I S E



Comité d'expert(e)s

Samira Amil, Denis Cormier-Piché, Diane Chevalier, Simon Courtemanche, Clara Dallaire, Mario Di Carlo, Jérôme Elissalde, Claudia Houle, Mireille Morin, Vincent Montpetit, Dorothée Njuidje

· Patientes et patients partenaires

Collaboratrices et collaborateurs

Jérôme Elissalde

· Consultant en transfert et mobilisation des savoirs, Perspectiv.dev

Les équipes des bureaux de partenariat ayant participé aux ateliers et réflexion de co-construction du guide réflexif PAS-CC :

- Bureau du partenariat de soins et services et des ressources bénévoles, Direction des services multidisciplinaires de santé et services sociaux, de la recherche et de l'enseignement, Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CISSS Laval)
- Éthique et participation des usagers, Service - Performance, amélioration continue et éthique, Direction des affaires stratégiques, institutionnelles et de la qualité (DASIQ), Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (CIUSSS MCQ)
- Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique (BPUE), Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique (DQEPE), Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSS CN)
- Bureau du partenariat de soins et de services, expérience usager, Direction de la qualité, de l'évaluation, de la performance et de l'éthique, Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides (CISSS Laurentides)

- Service expérience usager et soins spirituels, Direction de la qualité, de l'éthique, de la performance et du partenariat (DQEPP), Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de l'Estrie - Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke (CIUSSS de l'Estrie-CHUS)
- Coordonnateur spécialisé en matière de proche aidance, Direction de la qualité, évaluation, performance et éthique, Centre intégré de santé et de services sociaux Gaspésie (CISSS Gaspésie)

Usagers ressources

- Pierre Bolduc, Pauline Filiatrault, Christiane Jean, David Longpré, Johanne Plamondon, Chantal Projean, Ginette Vadnais, Madeleine Warren

Graphisme et mise en page

Christine St-Onge

· Graphiste/Designer www.christinestongedesign.com

Catherine Purenne

- Révision linguistique
- Directrice adjointe des finances du partenariat, Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public

Comment citer ce rapport ?

- Clovin, T., Tremblay, E., B. Boyer, C., David, G., Fournier-Tombs, M., Pomey, M-P., Courtemanche, S., Purenne, C., Wong, C., Ruchon, C., Montpetit, V., Balounaïck Arowas, V., Legris, P. (2026) Parcours d'apprentissage en santé : Compétences communes pour favoriser le partenariat de soins et services. Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public.

Pour plus d'information sur ce rapport, veuillez contacter :

Centre d'excellence sur le partenariat avec les patients et le public, Centre de recherche du centre hospitalier de l'Université de Montréal, ceppp.dri.chum@ssss.gouv.qc.ca, www.ceppp.ca/contact

Ces travaux ont été réalisés avec le soutien financier de l'Unité de soutien au système de santé apprenant (SSA) Québec.

Document sous licence
Creative Commons
CEPPP 2026



Centre d'excellence sur le partenariat
avec les patients et le public

Acronyme

Dans l'introduction et la méthodologie

CADICEE	Confiance, Autonomie, participation à la prise de Décision, partage d'Information, adaptation Contexte et projet de vie, Empathie, reconnaissance de l'Expertise
OMS	Organisation mondiale de la Santé
PAS-CC	Parcours d'Apprentissage en Santé : compétences communes
PTCSS	personnes touchées par une condition de santé ou sociale
RSSS	Réseau de la santé et des services sociaux

Dans les compétences communes

CIPH	Crédit d'impôt pour personnes handicapées
CNESST	Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail
ITSS	Infections transmissibles sexuellement et par le sang
IVAC	Indemnisation des victimes d'actes criminels
LGBTQ+	Lesbienne, gai, bisexuel(le), trans, queer (ou en questionnement) et autres identités sexuelles et de genre. Terme inclusif utilisé dans le réseau de la santé du Québec pour désigner les personnes de la diversité sexuelle et de genre. (Note : Le gouvernement du Canada utilise l'acronyme 2ELGBTQI+, qui place les personnes bispirituelles en premier)
PAE	Programme d'aide aux employé(e)s
PAP test	Test de dépistage du cancer du col de l'utérus
RAMQ	Régie de l'assurance maladie du Québec
REEI	Régime enregistré d'épargne-invalidité
SAAQ	Société de l'assurance automobile du Québec

Introduction et méthodologie

Préambule

Les travaux s'ancrent dans la définition de la santé de l'Organisation mondiale de la Santé (OMS) : «La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité.»¹ Ainsi, dans le présent document, les compétences présentées doivent être réfléchies à la lumière des trois dimensions de la santé proposées par l'OMS : physique, mentale et sociale.

Le Parcours d'Apprentissage en Santé - compétences communes (PAS-CC)

Le PAS-CC regroupe des connaissances, des habiletés et des postures relationnelles que les personnes touchées par une condition de santé ou sociale (PTCSS) peuvent développer progressivement en s'engageant activement dans des démarches de partenariat au fil de leur parcours de vie.

Ces compétences ne relèvent pas uniquement de capacités individuelles. Elles émergent dans l'interaction avec les professionnel(le)s, des pair(e)s, des proches et le Réseau de la santé et des services sociaux (RSSS). Elles dépendent également des pratiques, des protocoles en place et des postures adoptées par l'ensemble des acteur(rice)s du RSSS. Le développement de ces compétences constitue un processus dynamique et relationnel, soutenu par un environnement qui reconnaît la contribution des PTCSS et crée les conditions favorables à leur engagement. Le cheminement est donc variable d'une personne à l'autre.

Les compétences communes sont organisées en cohérence avec la typologie des savoirs patients². Cette classification distingue différents types de savoirs que les personnes développent à partir de leur expérience : savoirs de navigation, médicaux, relationnels, d'autogestion, incarnés et culturels.

Ces savoirs prennent racine dans des sources diverses :

- **Le Soi**, à travers l'expérience vécue, l'écoute du corps, des pensées, l'adaptation au quotidien ;
- **Le communautaire**, par les échanges entre pair(e)s, proches, ressources associatives ;
- **Le système**, au contact des professionnel(le)s et des dispositifs de soins et de services.

1 Organisation mondiale de la Santé. (2026). Constitution. <https://www.who.int/fr/about/governance/constitution>

2 Dumez, V., L'Espérance, A. Beyond experiential knowledge: a classification of patient knowledge. *Soc Theory Health* (2024). <https://doi.org/10.1057/s41285-024-00208-3>





Introduction et méthodologie

Une fois acquis, ces savoirs peuvent être mobilisés, articulés et consolidés. Ils contribuent à la montée en capacité et en compétences des PTCSS. Ces compétences sont ensuite déployées dans différents contextes : pour soi (gestion de sa condition, prise de décision), dans la communauté (entraide, soutien, représentation) et au sein du système de santé et de services sociaux (participation aux soins, amélioration des pratiques, engagement organisationnel).

Les PTCSS peuvent ainsi **progressivement, en fonction de leur capacité** et désir, s'approprier, renforcer et mobiliser leurs compétences communes. Cette dynamique d'appropriation est au cœur du développement de leur pouvoir d'agir. Elle ne consiste pas uniquement à acquérir des connaissances, mais à reconnaître leur valeur, à les expliciter et à les mobiliser de manière stratégique dans les interactions et les décisions qui les concernent.

Les professionnel(le)s jouent un rôle déterminant dans ce processus. Ils et elles peuvent **reconnaître, soutenir et activer** les compétences communes en **créant des espaces** où les savoirs expérientiels sont écoutés, valorisés et intégrés dans une posture bienveillante. Ils et elles peuvent **contribuer à instaurer un climat de confiance** permettant aux PTCSS d'exprimer leurs besoins, intérêts, valeurs, etc. En identifiant des **compétences** présentes chez les PTCSS et en **favorisant leur développement et leur mobilisation**, ils et elles contribuent à instaurer les conditions nécessaires à un partenariat véritable.

L'objectif n'est pas de développer toutes les compétences chez les PTCSS, mais d'accompagner et renforcer quelques compétences qui peuvent par la suite avoir un effet d'entraînement dans la montée en compétence. En s'appuyant sur des compétences clés en fonction des projets et/ou des capacités qu'ont déjà les PTCSS, cela leur permet d'explicitier le processus d'apprentissages et favorise la mise en action.

T E P R O J E T

E M P A T H I E

T I S E



Introduction et méthodologie

Le développement de ces compétences vient soutenir les dimensions du partenariat décrites par le cadre **CADICEE** (Confiance, Autonomie, participation à la prise de Décision, partage d'Information, adaptation Contexte et projet de vie, empathie, reconnaissance de l'Expertise)³.

Par exemple,

- Le lien de confiance se construit avec l'acquisition de compétences relationnelles et la reconnaissance des caractéristiques culturelles.
- L'autonomie s'appuie sur une meilleure compréhension de ses besoins et réactions ainsi que sur les compétences d'autogestion.
- L'implication dans la prise de décision partagée nécessite des compétences médicales et de navigation.
- Le partage d'information devient bidirectionnel lorsque les connaissances expérientielles sont considérées comme légitimes.
- La prise en compte du contexte s'enracine dans les savoirs culturels et sociaux.
- L'empathie implique la compréhension du processus par lequel la personne construit ses savoirs.
- La reconnaissance de l'expertise suppose une véritable complémentarité entre les savoirs et compétences des PTCSS et ceux des professionnel(le)s.

Le parcours d'apprentissage proposé vise ainsi à soutenir le développement et la mobilisation des compétences communes des PTCSS, tout en outillant les professionnel(le)s à reconnaître, activer et renforcer ces compétences pour que les PTCSS soient partenaires de leur santé. Ensemble, ces dynamiques contribuent à une pratique partenariale fondée sur la co-responsabilité, la reconnaissance mutuelle de l'expertise et la prise de décision partagée qui rejoint la posture éthique du partenariat⁴, où chaque personne est considérée comme sujet de savoir et d'action et contribue à l'alliance thérapeutique.

Bien que certaines compétences présentes soient également développées par les personnes proches aidantes, il a été choisi pour ce premier PAS-CC de faire un focus sur les compétences développées par les patient(e)s. Nous souhaitons, dans les prochains projets développés, un PAS-CC spécifique aux personnes proches aidantes afin de faire ressortir et de mettre en lumière leurs compétences propres.

Avant de consulter le parcours

Il est crucial de préciser que le PAS-CC n'a pas été développé pour transférer la responsabilité de la gestion des soins et services et du partenariat vers les patient(e)s, les usager(ère)s et/ou leurs proches, ni faire reposer sur un(e) seul(e) professionnel(le), intervenant(e), gestionnaire l'ensemble de ces compétences. La collaboration interprofessionnelle et le partenariat de soins et services sont les clés pour faire vivre le PAS-CC.

Les compétences identifiées dans ce document représentent des points d'appui pour le RSSS et les acteur(rice)s impliqué(e)s, afin qu'ils et elles puissent mieux soutenir et accompagner les patient(e)s, les usager(ère)s et/ou leurs proches dans leurs apprentissages, leurs démarches pour maintenir leur santé et leurs pratiques de soins et services.

3 Pomey, M.-P., Ghadiri, D.-P., Karazivan, P., Fernández, N. & Clavel, N. (2021). Co-construction of the CADICEE tool for patients and their relatives, *Health Expectations*, 24(5), pp. 1529-1539. DOI: 10.1111/hex.13253.

4 Consortium pancanadien pour l'interprofessionnalisme en santé (2024). Référentiel de compétences du CPIS pour l'avancement de la collaboration en santé et services sociaux . www.cihc-cpis.com



Introduction et méthodologie

Proposition de lecture du PAS-CC

Voici des exemples de questions que vous pourriez vous poser pour guider votre lecture :

- **Si vous êtes une PTCSS :**
 - Quelles compétences ai-je déjà ?
 - Comment j'utilise ces compétences ?
 - Quelles compétences aimerais-je développer ?
 - Comment mon équipe de soins m'aide ou pourrait m'aider dans le développement de mes compétences (les professionnel(le)s, la communauté et/ou le RSSS) ?
- **Si vous êtes une personne proche aidante :**
 - Quelles compétences ai-je déjà ?
 - Le développement de quelles compétences puis-je soutenir chez mon proche ?
 - Comment j'utilise ces compétences ?
 - Quelles compétences aimerais-je développer ?
 - Comment l'équipe de soins m'aide ou pourrait m'aider dans le développement de ces compétences ? (les professionnel(le)s, la communauté et/ou le RSSS) ?
- **Si vous êtes un(e) professionnel(le) ou intervenant(e), travailleur(se) en lien avec des PTCSS et les personnes proches aidantes⁵ de la santé et des services sociaux :**
 - Quelles compétences je reconnais chez les PTCSS ?
 - Comment je les mobilise ?
 - Quelles compétences pourraient être renforcées pour les soutenir comme acteur(rice)s des soins et services ?
 - Quelles sont les ressources, outils ou initiatives qui me permettraient de le faire ?
- **Quelle posture dois-je développer pour soutenir l'implication des PTCSS dans la mise en place du partenariat ?**
- **Quelles actions simples puis-je faire pour favoriser l'implication des PTCSS dans leurs soins et services ?**
- **Si vous êtes un(e) gestionnaire :**
 - À travers l'organisation des soins et services et des parcours, quelles sont les initiatives qui peuvent être mises en place pour soutenir le développement des compétences que nous souhaitons valoriser, renforcer ou mobiliser chez les usager(ères)s de notre établissement ?
 - Quelles compétences dépassent notre champ d'action ?
 - Est-ce que nous pouvons créer des partenariats avec l'écosystème (réseau/communauté) gravitant autour de l'établissement, la région, le territoire desservi, et qui pourraient soutenir le développement ou le renforcement de ces compétences ?
- **Décideur(se)s public(que)s :**
 - Quels projets peuvent soutenir le développement du partenariat de soins et de services ?
 - Comment puis-je soutenir et mettre en place une culture de partenariat dans une perspective d'engagement partagé ?
- **Réseau / communauté :**
 - Comment puis-je contribuer au développement des compétences des patient(e)s ?
 - Comment puis-je faciliter l'accès à l'information et aux ressources pour qu'elles soient disponibles et compréhensibles sous différents formats ?
 - Comment puis-je soutenir le développement des compétences dans l'éducation thérapeutique, la reconnaissance des savoirs et actions des PTCSS, et le partage de l'expertise des patient(e)s expérimenté(e)s ?
 - Comment puis-je favoriser une démarche réflexive afin de mobiliser cette expertise pour renforcer les compétences d'autres patient(e)s ?

⁵ Nous vous invitons à réfléchir plus largement aux personnes qui sont en contact avec les PTCSS et les personnes proches aidantes qui contribuent à leur expérience dans le réseau et de les impliquer dans vos projets : p. ex. personnel à l'accueil, technologues, personnel des stationnements, agent(e)s de sécurité, personnel d'entretien.



Introduction et méthodologie

Méthodologie de co-construction du PAS-CC

- 1/ La méthodologie du PAS-CC s'appuie sur la typologie des savoirs patient(e)s⁶ : cette classification a été utilisée pour catégoriser les différents savoirs pouvant être acquis par les PTCSS, dans leur communauté ainsi que dans le système de santé et de services sociaux.
- 2/ Sept rencontres ont eu lieu avec au total onze patient(e)s expert(e)s du vécu (diversité d'expérience: genre, région socio-administrative, origine ethnoculturelle, orientation sexuelle). Ces rencontres ont permis de faire ressortir les apprentissages et les savoirs mobilisés, pour chaque type de savoir, afin de mettre en lumière ce qui leur a permis de devenir partenaires de leur santé, d'améliorer leur qualité de vie et de répondre à leur projet de vie.
- 3/ Un travail de traduction des apprentissages en compétences a été réalisé afin que celles-ci soient explicitées et qu'elles deviennent transférables pour les personnes concernées, dans la communauté et dans le RSSS.
- 4/ Les activités propres aux patient(e)s⁷, ainsi que les activités en collaboration avec les autres membres de l'équipe, identifiées par des travaux du Collège des médecins du Québec et les dimensions du questionnaire CADICEE⁸ ont été intégré au PAS-CC.
- 5/ Des retours réflexifs avec le comité scientifique du projet, des membres de l'équipe du CEPPP, ainsi que des partenaires stratégiques provenant de six régions socio-administratives du Québec, ont permis d'enrichir le document.

6 Dumez, Vincent & L'Espérance, Audrey (2024). Beyond experiential knowledge: a classification of patient knowledge, *Social Theory & Health*, vol. 22, pp. 173–186. DOI: 10.1057/s41285-024-00208-3.

7 Collège des médecins du Québec (CMQ). *Patient, expert de sa vie avec la maladie et partenaire de ses soins*, Collège des médecins du Québec (publication en ligne). <https://www.cmq.org/fr/informer-sante/infocmq/patiente/patient-expert-partenaire>. Consulté le 16 février 2026.

8 Pomey, M.-P., Ghadiri, D.-P., Karazivan, P., Fernández, N. & Clavel, N. (2021). Co-construction of the CADICEE tool for patients and their relatives, *Health Expectations*, 24(5), pp. 1529-1539. DOI: 10.1111/hex.13253.



Introduction et méthodologie

Limites du PAS-CC et de la méthodologie

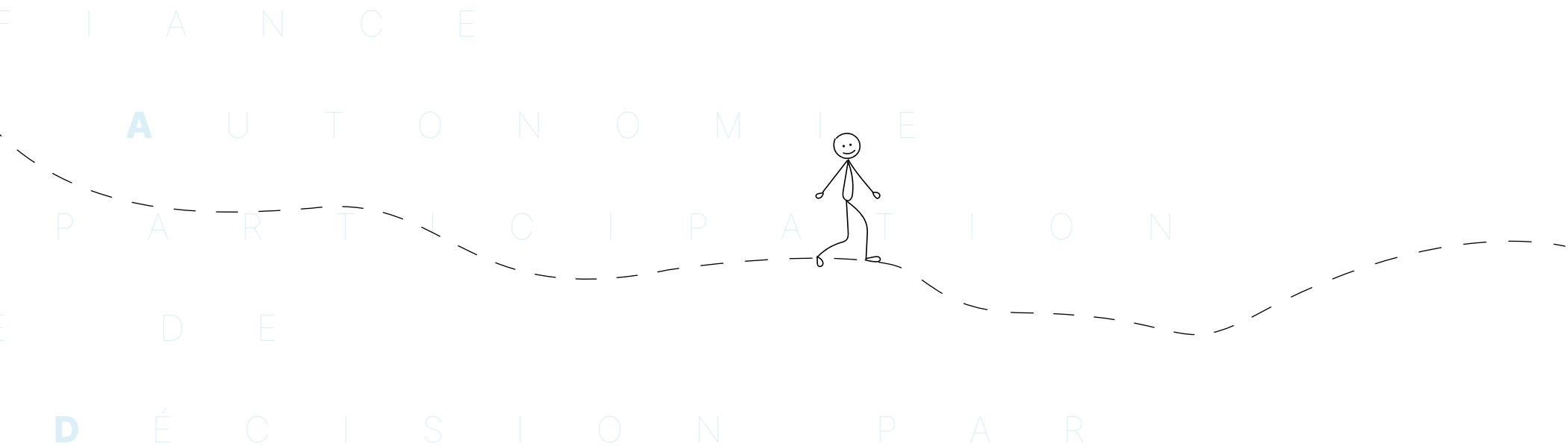
Méthodologie

Dans le cadre de l'élaboration de ce référentiel, il n'a pas été possible d'explorer aussi largement que souhaité certaines dimensions psychosociales liées aux parcours des PTCSS. Un processus de consultation complémentaire pourrait inclure des échanges avec des comités d'utilisateur(s), des usager(ère)s avec des besoins psychosociaux, des résidents au sein d'établissements du réseau de la santé et des services sociaux, ou avec des organismes communautaires. L'intégration de ces perspectives constitue une piste importante pour enrichir de futurs travaux.

Note sur le niveau de littératie du PAS-CC

Le PAS-CC décrit des compétences susceptibles d'être développées par les PTCSS. Toutefois, le niveau de littératie requis pour lire et interpréter ce document peut ne pas être accessible à l'ensemble des publics. Les compétences présentées ne doivent donc pas être interprétées comme des attentes envers les personnes, mais plutôt comme des repères visant à soutenir les pratiques des acteur(rice)s du réseau dans l'accompagnement des personnes. Leur développement repose également sur la capacité des organisations et des professionnel(le)s à adapter l'information, les approches et les dispositifs de soutien aux différents niveaux de littératie, aux contextes culturels et aux réalités sociales des personnes.

Espace réflexif



Comment
je t'aide à
m'aider ?

Confiance

Autonomie

Prise de **D**écision

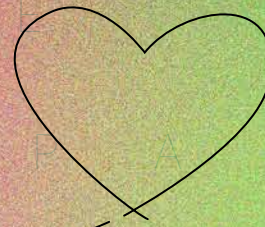
Partage de l'**I**nformation

Contexte et projet de vie

Empathie

Reconnaissance de l'**E**xpertise

Comment
je t'aide à
t'aider ?



Les compétences communes

Compétences incarnées

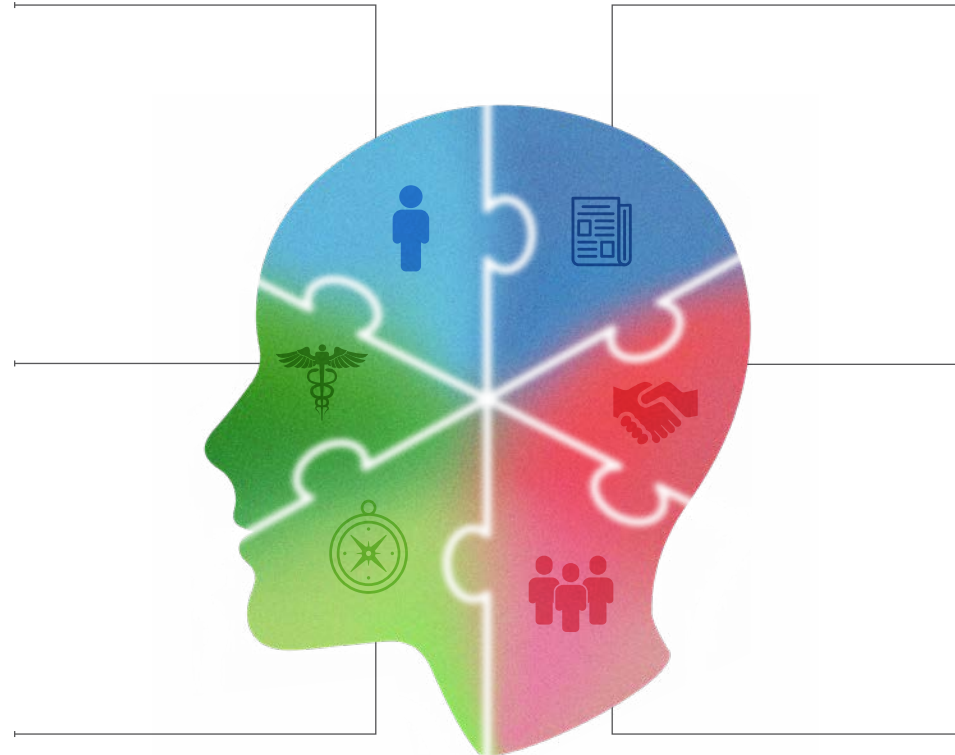
Mobilisation de son vécu corporel et de ses sensations

Compétences médicales

Acquisition et utilisation de connaissances cliniques et sociales pertinentes, en lien avec sa condition et ses besoins

Compétences de navigation

Orientation dans le système de santé et les services sociaux et mobilisation des ressources



Compétences d'autogestion

Observation et interprétation de l'évolution de sa santé

Compétences relationnelles

Communication et co-construction de la relation de soins

Compétences liées à ses repères culturels

Reconnaissance de l'influence de ses valeurs, repères culturels et expériences sociales sur sa santé et ses choix



Compétences incarnées

**Mobilisation de son vécu
corporel et de ses sensations**



Compétences incarnées

Mobilisation de son vécu corporel et de ses sensations



Retour

Pour soi

Reconnaître ses signes et symptômes, limites et sensations.

Entretenir une curiosité face à son corps, son vécu et ses pensées

- Savoir quoi observer sans tomber dans l'hypervigilance

Connaître sa condition «normale» pour reconnaître les changements

- Connaître son état normal dont sa pression artérielle, sa température, pouls, digestion, niveau d'énergie

Connaître les signes d'une altération de son état général (température, pouls, rougeurs, durée des symptômes, état de conscience, mal-être généralisé ou profond)

- Reconnaître les différents types de douleurs (p. ex. sensation de brûlure, de piqûre, ne plus se reconnaître, ne rien sentir)
 - Trouver des mots pour exprimer la douleur
 - Évaluer l'intensité de la douleur pour prendre action

Reconnaître les signes ou symptômes d'un problème de santé urgent

- Connaître les signes physiques (p. ex. peau moite et froide, blessure sévère, convulsions, enfllement rapide, effets d'une intoxication) et / ou mentaux (idées suicidaires, gestes suicidaires, envie de se faire du mal à soi ou à autrui) qui nécessitent une intervention d'urgence
- Connaître les signes ou symptômes possibles d'un problème cardiaque
- Connaître les signes possibles d'un accident vasculaire cérébral (AVC)

S'accepter et se respecter

- Reconnaître et accueillir ses émotions
 - Reconnaître qu'elles ont des utilités
- Reconnaître et accueillir ses besoins et attentes
 - Nommer ses besoins et attentes
- Prendre conscience de ses forces
- Laisser aller les aspects sur lesquels on n'a pas de pouvoir
 - Explorer les chemins de l'acceptation
- S'accorder le droit d'éprouver du plaisir
 - Saisir les opportunités
 - Cultiver sa qualité de vie au-delà de la maladie
 - Profiter du moment présent
 - S'accorder du temps pour soi
- Reconnaître l'auto-stigmatisation (p. ex. santé mentale, poids, vieillesse, douleur)
 - Développer l'indulgence et la bienveillance envers soi-même
 - Chercher du soutien lorsque l'auto-stigmatisation devient un obstacle (p. ex. dans sa recherche de soins ou dans son rétablissement)
 - Reconnaître ses forces et ses bons coups (p. ex. stratégies pour limiter l'auto-stigmatisation)

Comprendre que certains facteurs peuvent avoir un impact sur son jugement et sa capacité à gérer des situations

- Identifier les facteurs internes (fatigue, stress, émotions...) et externes (environnement, culture, contexte de vie...) susceptibles d'influencer sa manière de gérer une situation de soins



Compétences incarnées

Mobilisation de son vécu corporel et de ses sensations



Retour

Pour soi

Reconnaître ses signes et symptômes, limites et sensations.

- Prendre conscience de l'influence de son histoire, de sa culture, de ses valeurs et de son contexte de vie sur la manière d'interpréter et de réagir aux situations de soins
- Reconnaître comment les normes culturelles, les représentations de la maladie et les expériences passées façonnent ses perceptions et ses choix

Reconnaître les signes et symptômes de sa condition

- Reconnaître les manifestations de sa condition
- Identifier et reconnaître ses déclencheurs
- Comprendre qu'il est parfois difficile de sentir ses signes et symptômes
 - Regarder et noter sur une période prolongée l'évolution de son état

Reconnaître les effets d'une médication

- Reconnaître les effets positifs de la médication
- Reconnaître ce qui peut nuire dans la médication
- Reconnaître certains effets secondaires

Tenter de distinguer ce qui peut se rapporter au contexte d'une période de vie et ce qui peut se rapporter à une problématique indépendante (p. ex. début de la ménopause, décès, deuil, perte d'un travail, début de la retraite)

- Adopter une vision englobante pour rendre compte de l'évolution de chacune des situations sur le long terme/sur une période prolongée
- Évaluer l'impact positif ou négatif propre à chacune des problématiques

Espace réflexif



Compétences incarnées

Mobilisation de son vécu corporel et de ses sensations



Retour

Espace réflexif

Dans la communauté

Partager et comparer son vécu corporel avec d'autres personnes ayant des expériences similaires.

Échanger avec des pair(e)s ayant un vécu similaire sur leur ressenti par l'intermédiaire d'associations de patients ou d'autres structures internes à un établissement (bureau du partenariat) ou autre pour :

- Valider ce que l'on ressent
- Étendre ses connaissances quant à ses signes et symptômes

S'appuyer sur les témoignages d'autres personnes pour mettre des mots sur son expérience et enrichir sa compréhension

Identifier des ressources pertinentes susceptibles de pouvoir aider dans nos démarches de croissance

Dans le RSSS

Comprendre comment le système interprète et valorise le vécu corporel (examens, signes cliniques, trajectoires).

Se préparer à répondre à la question du ou de la professionnel(le) : comment ça va ? Qu'est-ce qui vous amène ?

Comprendre comment détailler qu'on « ne se sent pas bien »

Développer des outils, images, mots pour expliciter ses ressentis à un(e) professionnel(le)

Compétences d'autogestion

Observation et interprétation de
l'évolution de sa santé



Compétences d'autogestion

Observation et interprétation de l'évolution de sa santé



Retour

Pour soi

Auto-observer, suivre et documenter ses variations de santé.

Suivre et conserver un calendrier préventif : vaccin, dépistage, bilan annuel

- Identifier les examens de dépistage pertinents selon son profil (p. ex. mammographie, PAP test, ITSS, bilan annuel, dépistage colorectal)

Reconnaître l'importance de son bien-être physique, psychologique et social

- Comprendre que ce n'est pas que l'état de santé qui détermine la qualité de vie
- Se donner du temps pour soi
- Être indulgent envers soi
- Se permettre de faire des activités qui font plaisir

Prendre soin de sa santé mentale et de son corps en fonction des paramètres de sa santé et selon ses objectifs de vie

- Identifier et localiser la source de la douleur physique ou psychique, lorsqu'elle survient, pour savoir quand et comment la prévenir et la traiter (avec des médicaments ou autres alternatives) en collaboration avec les professionnel(le)s de la santé et services sociaux

Comprendre comment gérer son temps et ses priorités

- Comprendre comment gérer son alimentation et ses effets sur son corps
- Comprendre comment gérer son niveau d'activité physique
- Trouver des façons de conjuguer ses habitudes de vie avec ses soins
- Identifier et mobiliser ses forces

Comprendre qu'il y a un processus d'essais-erreurs et d'adaptation pour trouver un équilibre entre ses capacités physiques et psychologiques et ses objectifs de vie

- Développer l'autocompassion
 - Être indulgent(e) et bienveillant(e) envers soi-même
- Comprendre que chaque essai participe au cheminement de compréhension de Soi

Comprendre ce que sont les saines habitudes de vie

- Comprendre comment intégrer et maintenir des saines habitudes de vie selon ses capacités physiques, émotionnelles et mentales, ainsi que son environnement, contexte de vie et culturel
- Comprendre le rôle des habitudes de vie dans la gestion de ses signes et symptômes

Comprendre les démarches pour faire une demande d'aide en lien avec ses besoins

- Comprendre que le cheminement vers une demande d'aide peut être complexe et prendre du temps

Développer ses capacités de résilience face à la maladie – handicap – symptômes

- Développer sa patience
- Développer son sens de l'humour
- Comprendre que la confiance en soi peut se développer
 - Comprendre que la confiance en soi vient dans l'action
- Revoir sa manière de définir la vie avec la maladie
- Tirer le meilleur parti de sa vie en dépit des limitations apportées par son état de santé (p. ex. c'est quoi être en santé avec la maladie?)



Retour

Pour soi

Auto-observer, suivre et documenter ses variations de santé.

Ça n'est pas parce qu'on est malade que le bien-être physique ou psychologique n'existe plus. Il se transforme.)

Se fixer des objectifs et développer des projets personnels pour préserver son identité au-delà de la maladie ou de son problème social

- Se rappeler qu'il y a d'autres priorités dans la vie
 - Adresser ses priorités de vie dans ses consultations
- Nommer les limites
 - Savoir qu'on peut parler et être écouté(e)
 - Savoir qu'on peut faire des choix et assumer ses décisions (expert(e) des déterminants de sa qualité de vie)
 - Faire valoir ce qui est important pour soi dans le processus de prise de décision partagée
 - Savoir faire des compromis, au besoin
 - Gérer la tolérance à l'incertitude et aux risques
 - Faire des choix selon sa propre tolérance au risque
- Se faire un plan d'action relatif à son plan de vie
 - Établir des objectifs réalisables, mesurables et qui nous parlent personnellement

Identifier et développer ses outils d'autogestion et en lien avec son traitement et sa condition de santé

- Savoir recueillir les informations sur sa santé (collecte de données)
 - Collecter des données en fonction de ses objectifs de santé
 - Utiliser un calendrier pour ses symptômes et des événements qui peuvent interagir avec ses symptômes (permet de faire un suivi dans le temps)

- Développer des méthodes d'introspection (tenir un journal de bord, dessiner sa douleur/sa souffrance, prendre des photos)

- Identifier des moyens et outils pour prendre des notes pendant ses consultations ou utiliser une application pour enregistrer la conversation
- Utiliser les moyens et outils avec lesquels on est à l'aise et qui sont adaptés à ses besoins
 - Technologies et autres ressources
 - Savoir reconnaître lesquelles sont fiables et viables
 - L'art
 - Autres outils (liste d'exemples non exhaustive)
 - Autogestion de l'énergie
 - Exercices
 - Gestion du sommeil
 - Alimentation saine
 - Gestion de la douleur, de la fatigue et de ses sentiments

Mobiliser ses compétences personnelles, sportives, artistiques et professionnelles dans le cadre de sa vie avec la maladie

- P. ex. la pratique d'art martiaux permet d'apprendre à tomber sans se faire mal
- P. ex. les outils proposés en gestion de projet peuvent être mis à contribution pour suivre son parcours de soins
- P. ex. maîtriser certains outils informatiques ou manuels permet de créer ou adapter du matériel pour sa condition



Compétences d'autogestion

Observation et interprétation de l'évolution de sa santé



Retour

Pour soi

Auto-observer, suivre et documenter ses variations de santé.

Reconnaître ses besoins, ses limites et ses ressources personnelles

- Identifier les informations complémentaires à aller chercher auprès de sources fiables (p. ex. documentation, professionnel(le)s, proches)

Prioriser ses questions et ses objectifs pour ses rencontres avec des professionnel(le)s

- Se donner du temps en amont de ses rencontres pour établir la liste de ses questions et les objectifs de cette visite

Garder un contact avec autrui

- Ne pas s'isoler. Conserver le contact avec la famille, les ami(e)s
- Développer ses aptitudes de communication pour maintenir des rapports positifs
- Accepter de l'aide, au besoin

Espace réflexif

Compétences d'autogestion

Observation et interprétation de l'évolution de sa santé



Retour

Dans la communauté

Apprendre des stratégies de suivi issues de pair(e)s, groupes ou collectifs.

Savoir demander de l'aide auprès de ses proches, ses pair(e)s ou sa communauté

- Pour gérer l'organisation de ses soins (p. ex. prise de rendez-vous, déplacements, présence à la consultation)
- Pour trouver du soutien émotionnel dans son parcours de soins et services
- Pour savoir où trouver des informations de qualité

Comprendre comment ses proches peuvent aider à développer ses capacités d'autogestion

- Aller chercher du soutien
- Définir à qui on veut parler et de quoi

Gérer les aspects administratifs de la maladie

- Connaître les différents types d'assurances et les critères pour y accéder (p. ex. employeur, assurance vie, assurance invalidité)
- S'appuyer sur des ressources professionnelles pour s'orienter et exécuter certaines actions administratives (p. ex. travailleur social)

- Connaître et effectuer les démarches pour obtenir les subventions ou aides financières du gouvernement
 - P. ex. adaptation du milieu de vie, soutien au travail, répit, autonomie à domicile
 - Comprendre ce qu'elles couvrent
- Gérer la relation avec le milieu scolaire

Adapter son environnement de vie/domicile à sa condition pour y vivre de manière sécuritaire

- Se renseigner sur ce qui a déjà été expérimenté par des pair(e)s
- Exprimer ses besoins et désirs
- Négocier ce qui sera fait en fonction du temps, de l'espace et du budget (subvention/économie personnelle) disponible

Espace réflexif



Compétences d'autogestion

Observation et interprétation de l'évolution de sa santé



Retour

Dans le RSSS

Utiliser les outils, conseils et indicateurs fournis par le système pour assurer un suivi éclairé.

Développer des stratégies pour faire un plan de soins et de services adapté à sa condition en partenariat avec ses professionnel(le)s

- Demander à être soutenu(e) et orienté(e) (ressources communautaires et professionnelles)
- Demander des outils et des référents (liés à la gestion de la médication, de la douleur, des symptômes...)
- Identifier en partenariat avec ses professionnel(le)s des outils pour recueillir et suivre son état de santé

Mentionner le besoin d'aide dans son autogestion

- Pour se déplacer aux rendez-vous/traitements
- Pour apprendre sur ses soins
- Pour améliorer son niveau de littératie numérique
 - Comprendre les plateformes de soins et de services
 - Comprendre la gestion de ses données
- Participer à des activités d'apprentissage/d'éducation thérapeutique

Connaître les ressources et les adaptations disponibles lorsqu'on voyage

- P. ex. consulter son pharmacien avant de partir en voyage
- P. ex. s'assurer d'avoir ses vaccins à jour

Gérer et accepter le fait que le système a des limites

- Composer avec les barrières d'accès
- Composer avec le fait qu'on ne prendra pas nécessairement nos savoirs expérientiels au sérieux
 - Savoir exprimer adéquatement notre douleur et la gravité de nos symptômes
 - Gérer le fait qu'on devra défendre nos connaissances

- Savoir gérer les refus («non») sachant qu'il est toujours possible d'aller chercher d'autres avis (qu'on peut aller plus loin)
- Tenir à jour son dossier médical
- Faire le suivi de ses tests/examens pour s'assurer qu'ils ont bien été vus par les professionnels et qu'un suivi est réalisé en fonction des résultats

Comprendre comment fonctionne un arrêt de travail

- Connaître ses droits
- Savoir quel(le)s professionnel(le)s peuvent prescrire un arrêt de travail
- Connaître les démarches auprès de la CNESST, de la SAAQ ou de l'IVAC en cas d'accident de travail
- Comprendre comment fonctionne l'indemnisation pendant un arrêt de travail

Comprendre comment fonctionne une demande pour faire une pause dans ses études pour raison de santé

- Connaître ses droits
- Savoir quel(le)s professionnel(le)s peuvent émettre un certificat médical
- Identifier les personnes à qui parler dans son établissement d'enseignement
- Gérer les impacts d'une suspension de session, report de bourse, stage

Prévoir son retour au travail ou aux études en fonction de sa condition

- Négocier les conditions de son retour
 - P. ex. nombre de journées/d'heures, en présentiel ou en télétravail



Compétences d'autogestion

Observation et interprétation de l'évolution de sa santé



Retour

Dans le RSSS

Utiliser les outils, conseils et indicateurs fournis par le système pour assurer un suivi éclairé.

- Envisager une adaptation ergonomique lors du retour au travail si besoin
 - Consulter des ergothérapeutes et/ou des pair(e)s sur les adaptations possibles
- Envisager une adaptation à la reprise de ses études
 - P. ex. aménagement particulier pour réaliser les examens, reprise d'examens, adaptation de l'horaire

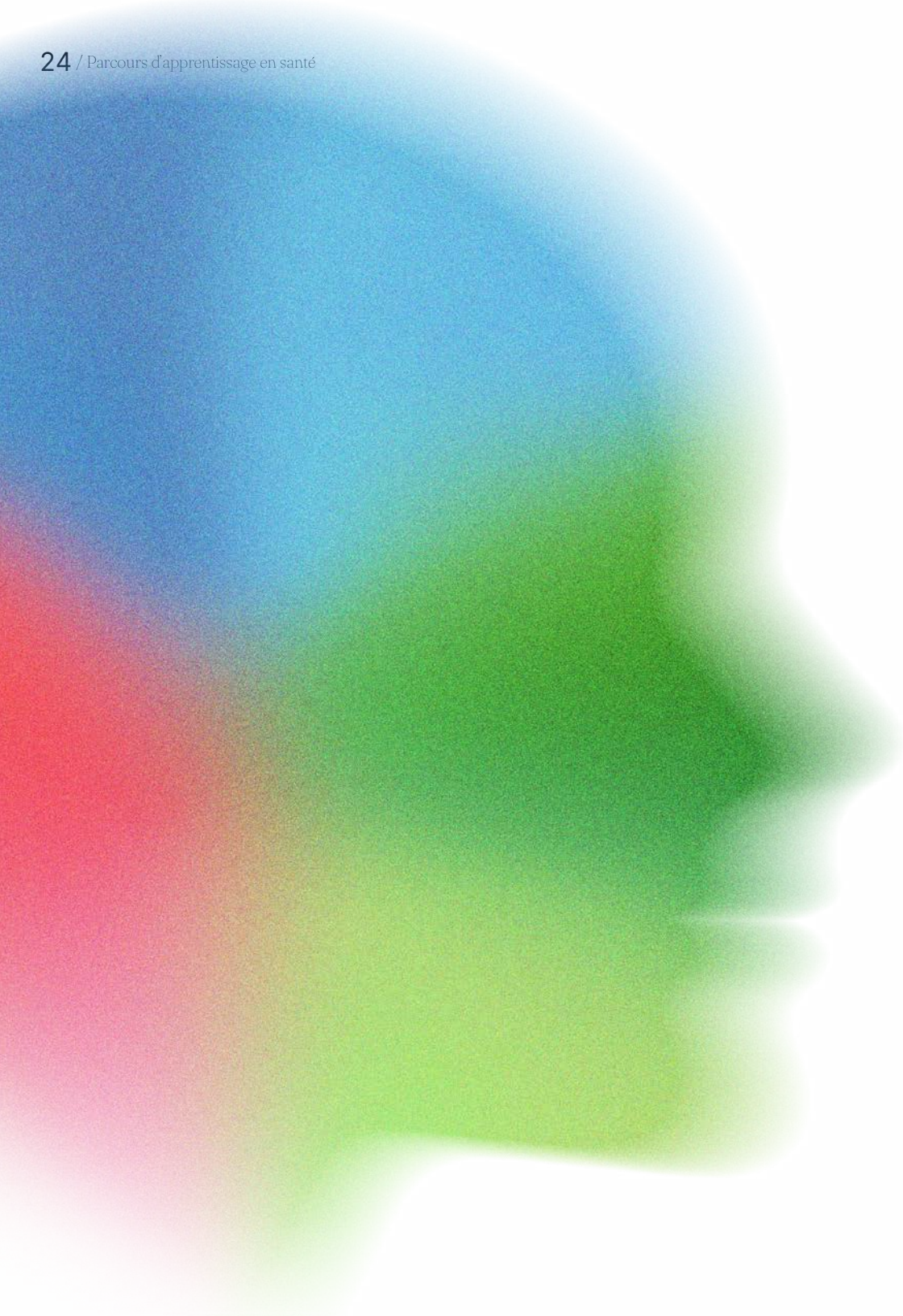
Préparer une hospitalisation

- Savoir quoi apporter dans ses bagages en cas d'hospitalisation (2-3 jours)
 - Essentiels pour être confortable pendant quelques jours

Prévoir l'accès aux informations en cas de situation d'urgence

- Avoir sur soi les informations médicales essentielles au cas où on est inconscient et que nos proches sont absents.

Espace réflexif



Espace réflexif



Compétences relationnelles

Communication et co-construction
de la relation de soins



Compétences relationnelles

Communication et co-construction de la relation de soins



Retour

Pour soi

Exprimer ses besoins, valeurs, préférences et limites.

Identifier ses besoins et ses attentes en lien avec sa santé et ses projets de vie

- Identifier ses attentes dans une relation de soin
- Comprendre que chaque professionnel(le) de la santé a un champ d'expertise et d'intervention spécifique
- Comprendre que le contexte peut influencer la relation de soin

Prendre conscience que ses propres émotions, valeurs, croyances, présomptions et biais exercent une influence sur son parcours de soins et services

- Identifier des proches (famille, famille choisie, ami(e)s, pair(e)s) sur qui on peut compter pour nous soutenir
- Identifier les éléments qui aident à se sentir en confiance avec ses proches

- Identifier le type de soutien dont on a besoin de la part de ses proches
- Partager ses besoins de soutien à ses proches

Comprendre les bienfaits des relations de qualité pour maintenir ou améliorer sa qualité de vie

- Comprendre que ce n'est pas toujours évident, voire possible, de choisir quelles relations maintenir
- Identifier ses relations
- Envisager de prendre de la distance avec certaines relations qui peuvent être néfastes

Espace réflexif



Compétences relationnelles

Communication et co-construction de la relation de soins



Retour

Dans la communauté

Développer des stratégies relationnelles inspirées de pair(e)s ou de groupes d'entraide.

Relation avec ses proches

Entretenir les relations qui nous font du bien

Explorer comment impliquer ses proches dans son parcours de soin

- Choisir l'information que l'on veut partager avec ses proches
- Communiquer son diagnostic et son plan de soin de façon compréhensible (vulgariser)
 - Comprendre qu'on peut être accompagné(e) pour partager ces informations (p. ex. par un(le) professionnel(le)/intervenant(e), par un(e) pair(e)-aidant(e))
 - Demander à son ou sa professionnel(le)/intervenant(e) des ressources et des outils pour pouvoir communiquer ces informations
 - Comprendre qu'on n'est pas obligé de partager ces informations, ou qu'on peut les partager seulement en partie
- Exprimer ses attentes sur le niveau d'implication de ses proches
- Porter attention aux possibilités d'influences ou d'abus

Composer avec les réactions de ses proches (accueil, peur, mode solution, incompréhension) face à son parcours et à sa condition de santé

- Nommer ses limites et ses besoins
 - Trouver une manière adéquate de les formuler
- Respecter ses limites et ses besoins
- Développer ses capacités à défendre ses limites et ses besoins

- Cultiver sa capacité à recevoir les réactions et les limites de ses proches dans leur capacité à soutenir (en fonction de ses besoins et de son niveau d'énergie) (lié avec le Soi des savoirs relationnels)
- Reconnaître que ses proches ont leurs propres limites

Relation avec des pair(e)s/associations/communauté

Développer sa résilience au contact de pair(e)s

- Échanger avec des pair(e)s pour mieux comprendre son vécu et comment mettre en place des stratégies pour développer sa résilience

Comprendre ce que les différentes formes de soutien peuvent apporter dans son parcours

- Cibler les groupes/associations qui répondent à ses besoins et au sein desquels on peut développer un sentiment d'appartenance
- Comprendre comment ces groupes/associations peuvent répondre à ses besoins

Trouver sa/ses communautés (groupes de soutien par les pair(e)s, associations)

- Qui aide à accéder aux soins et services dont on a besoin
- Qui aide à gérer sa maladie/condition de santé
- Qui aide à améliorer et maintenir sa qualité de vie et son autonomie



Compétences relationnelles

Communication et co-construction de la relation de soins



Retour

Dans le RSSS

Comprendre les attentes relationnelles des intervenant(e)s et les modes de communication du système.

Comprendre le processus de décision éclairée et partagée

- Savoir qu'on peut contribuer aux décisions relatives à ses soins
- Prendre ses décisions en fonction de ses objectifs de vie, ses préférences basées sur les informations disponibles

Développer une relation de confiance avec son ou sa professionnel(le)

- Comprendre qu'on peut jouer un rôle actif dans la relation de soin
 - Oser questionner la relation de soin
 - Oser nommer l'inconfort ou l'incompréhension
- S'engager dans sa relation de soins avec son ou sa professionnel(le)
- Identifier les éléments qui font se sentir en confiance (p. ex. le ou la professionnel(le) a pris connaissance de son dossier, écoute active)
- Prendre conscience de l'impact d'une relation de confiance sur son parcours de soins et services
- Développer ses capacités à communiquer ses limites dans une relation de soin
- S'informer sur le contexte de soins et services de ses professionnel(le)s

Reconnaître que ses émotions, valeurs, croyances, présomptions et biais, et ceux de son ou sa professionnel(le), influencent la relation de soins et services

Reconnaître qu'il peut être difficile d'établir une relation de confiance, que ça peut demander du temps, des réajustements et qu'elle se construit à plusieurs

- Reconnaître que les ruptures de confiance vécues dans le passé influencent la relation actuelle
- Chercher ou développer des stratégies pour rebâtir la relation de confiance
- Reconnaître les manifestations de la stigmatisation que l'on peut vivre (p. ex. santé mentale, poids, vieillesse, douleur)
- Se respecter en mettant ses limites / Affirmer et respecter ses limites
- Se donner le droit de demander de l'aide lorsqu'on se sent diminué(e), isolé(e) ou jugé(e)

Communiquer ses objectifs/besoins/questionnements à ses professionnel(le)s

- Prioriser ses objectifs/besoins/questionnements pour ses rencontres avec un/des professionnel(le)s
- Développer des stratégies de communication pour affirmer ses objectifs/besoins/questionnements
- Communiquer ses besoins et ses attentes en lien avec sa situation et ses projets de vie, etc.



Compétences liées à ses repères culturels

Reconnaissance de l'influence de ses
valeurs, repères culturels et expériences
sociales sur sa santé et ses choix



Compétences liées à ses repères culturels

Reconnaissance de l'influence de ses valeurs, repères culturels et expériences sociales sur sa santé et ses choix



Retour

Pour soi

Comprendre comment ses valeurs, normes, identités et son histoire influencent sa vision de la santé.

S'orienter progressivement dans le réseau de santé et services sociaux

- Trouver des repères dans une montagne de nouvelles informations
- Reconnaître que les systèmes de santé et de services sociaux ne fonctionnent pas tous de la même façon

Se connaître à travers la culture de soins québécoise et canadienne

- Reconnaître l'influence de ses valeurs et ses croyances sur son parcours de soins et services
- Faire des distinctions entre sa culture d'origine et la culture de soins québécoise et canadienne
- Reconnaître l'anxiété qu'on peut vivre face à une culture de soins différente de la sienne (p. ex. sentiment de solitude)

Reconnaître comment la spiritualité peut nous aider à vivre avec la maladie

Vivre sa condition de santé à sa manière

- Reconnaître/accepter/admettre et respecter que d'autres puissent la vivre différemment

Dans la communauté

S'appuyer sur son milieu culturel, linguistique ou social pour soutenir ses décisions et son bien-être.

Reconnaître les tabous ou croyances liés à sa condition de santé

- Nommer les tabous ou les croyances perçus à son entourage
- Composer avec les effets des tabous ou croyances sur ses interactions et ses relations

Se positionner dans la maladie selon le stade de la vie (jeune, parent, vieillir avec la maladie)

- Réfléchir comment le stade de vie influence le parcours de vie avec la maladie
- Définir ou redéfinir son projet de vie en fonction de sa condition



Retour



Compétences liées à ses repères culturels

Reconnaissance de l'influence de ses valeurs, repères culturels et expériences sociales sur sa santé et ses choix

Dans le RSSS

Reconnaître comment les normes et codes culturels du système influencent la relation de soins.

Savoirs exprimer ses besoins liés à sa propre culture du soin

Demander à recevoir des soins et services dans sa langue ou avoir accès à des services d'interprétation linguistique

- Connaître qui peut traduire les documents médicaux et leurs coûts
- Trouver des outils de traduction sécurisés
- Comprendre les enjeux de compréhension liés au fait de ne pas être soigné(e) dans sa langue et/ou selon ses références culturelles

Comprendre les limites du système et du réseau de santé et services sociaux

- Reconnaître les limites d'action des intervenant(e)s
- Comprendre les différences de fonctionnement entre le réseau actuel et celui de son pays d'origine
- Maîtriser les particularités de fonction du système et du réseau de santé et services sociaux
- Adapter la conception de ses références

Partager/informer avec l'équipe de soins des pratiques culturelles susceptibles de contribuer à une prise de décision qui est alignée avec ses besoins et objectifs de vie

- Nommer sa pensée, son ressenti, ses besoins et ses limites de soin

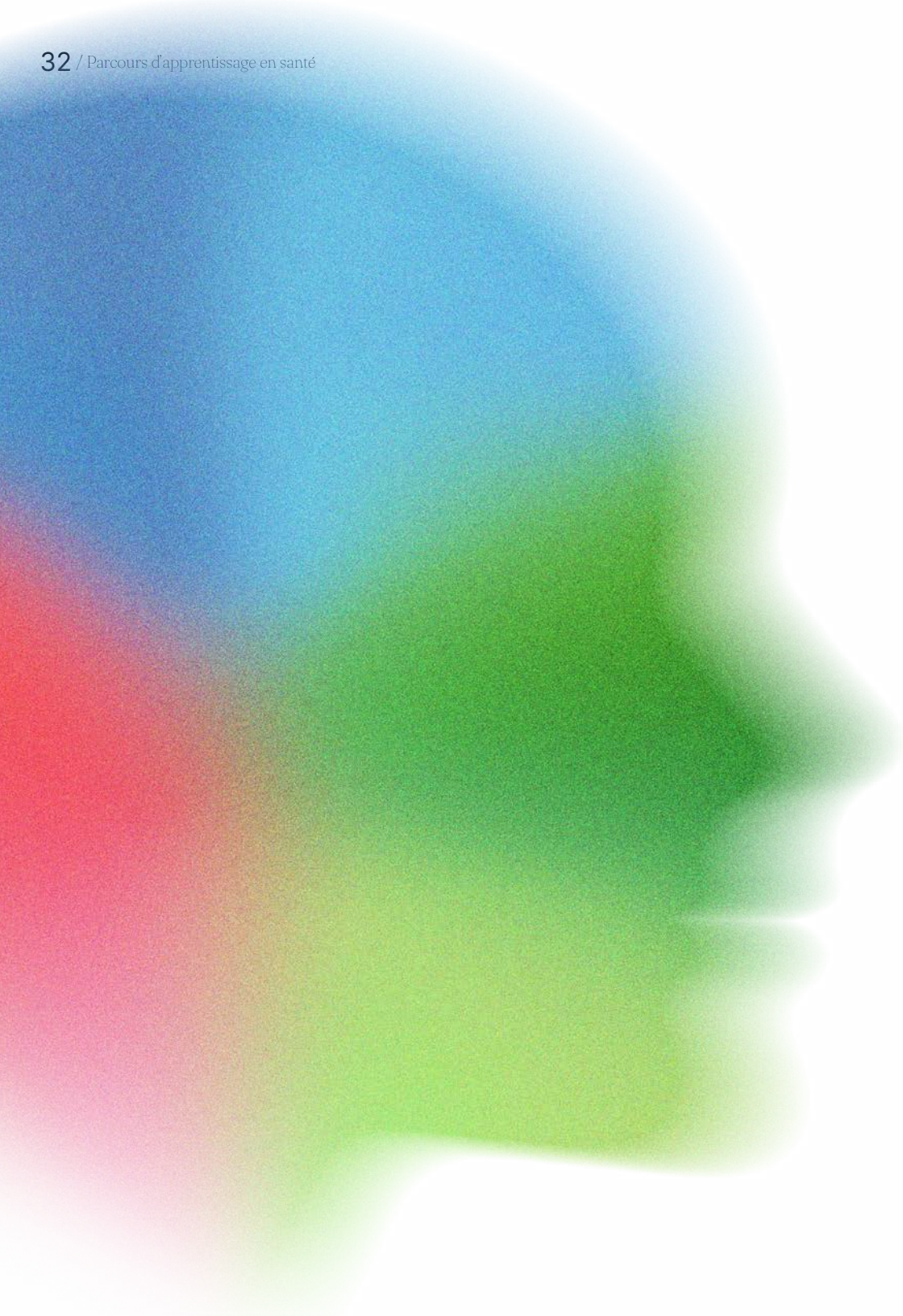
Exprimer les tabous ou croyances culturelles liés à sa condition de santé et leurs effets à ses professionnel(le)s et intervenant(e)s

Reconnaître les préjugés auxquels on peut faire face dans le système de santé et services sociaux (p. ex. dû à sa couleur de peau, sa morphologie, son âge, son genre, son poids)

- Développer ses propres stratégies pour faire face aux préjugés
- Exprimer son ressenti par rapport à la perception des préjugés

Nommer sa pensée, son ressenti, ses besoins et ses limites de soin

Espace réflexif



Espace réflexif

Compétences de navigation

**Orientation dans le système de
santé et les services sociaux et
mobilisation des ressources**



Compétences de navigation

Orientation dans le système de santé et les services sociaux et mobilisation des ressources



Retour

Pour soi

Identifier ses propres besoins et priorités pour orienter ses démarches.

Se renseigner sur ses droits en tant que PTCSS

- Comprendre le rôle des patient(e)s partenaires, des pair(e)s accompagnateur(ice)s et des pair(e)s aidant(e)s
- Comprendre le rôle des comités des usager(ère)s
- Connaître le processus de plaintes au sein d'un établissement
- Connaître le processus de plaintes d'en dehors d'un établissement
- S'informer sur les recours et politiques d'équité-diversité-inclusion

Comprendre ce qu'est le consentement aux soins libre et éclairé pour aider à faire des choix éclairés et participer aux processus de décision

- Savoir où trouver les informations en lien avec le consentement aux soins libre et éclairé
- S'assurer que son droit au consentement aux soins libre et éclairé est respecté

Comprendre que naviguer dans le système de santé et de services sociaux demande un apprentissage

- Reconnaître que chaque parcours de soins et services peut avoir des particularités/spécificités
- Savoir que des variations dans les procédures et pratiques du réseau de santé et des services sociaux peuvent survenir
 - Trouver de l'aide et du soutien afin de comprendre les changements (p. ex. proches, bibliothèques, bénévoles des établissements)
 - Demander de l'aide dans la navigation du réseau et des outils de navigation du système (p. ex. prise de rendez-vous, numéros à appeler)
- Développer sa réflexivité et sa capacité à s'ajuster/se réajuster
- Développer sa proactivité

Constituer son propre dossier médical

- S'informer des outils en soutien à la gestion de ses informations médicales
- Conserver des copies de ses informations médicales de façon sécuritaire

Espace réflexif



Compétences de navigation

Orientation dans le système de santé et les services sociaux et mobilisation des ressources



Retour

Dans la communauté

S'appuyer sur des réseaux, proches, organismes et pair(e)s pour mieux naviguer dans les soins et services.

Gérer l'accès des proches à ses informations médicales

- Reconnaître quelles informations sont importantes à partager
- Partager des documents de façon confidentielle
- S'informer sur les règles administratives de partage des informations (p. ex. désigner une personne contact, désigner une personne proche-aidante)
- Sensibiliser son proche/les professionnel(le)s sur ce qui est important pour soi (p. ex. projet de vie)
- Sensibiliser ses proches à la sécurité des données médicales

Comprendre comment partager ses données médicales de façon sécuritaire

- Connaître les règles de protection des données médicales
- S'assurer que ses données médicales sont bien protégées

S'informer sur les moyens de naviguer dans l'écosystème de la santé et des services sociaux (p. ex. réseaux public et privé, organismes communautaires, associations de patient(e)s)

- Trouver des informations accessibles et fiables (p. ex. via les réseaux sociaux, le web, les lignes d'écoute, des organismes, des associations)
- Demander des informations à son entourage
- Apprendre sur des parcours similaires
- S'informer sur la/les façons d'entrer en contact avec des pair(e)s

Repérer les différentes portes d'entrée en santé mentale et choisir celles qui répondent le mieux à sa situation

- Explorer les portes d'entrée hors réseau (p. ex. organismes communautaires pertinents, Aire ouverte, lignes d'écoute, services obtenus au privé)
- Mobiliser les ressources dans ses milieux de vie (p. ex. ressources à l'école, programmes d'aide aux employés (PAE), vigies bienveillantes au travail, réseau de sentinelles, pair(e)s aidant(e)s)

Développer sa littératie numérique

- Trouver du soutien (p. ex. bibliothèque, proches)
- Identifier les lignes de soutien pour l'utilisation des plateformes ou des outils numériques (p. ex. bibliothèque)

Identifier son écosystème potentiel de soutien

- Comprendre le rôle des associations de patient(e)s
- Comprendre le rôle des organismes communautaires
- Identifier son réseau d'entraide
- Comprendre le rôle des pair(e)s aidant(e)s et des pair(e)s accompagnateurs(trices)
- Comprendre le rôle des groupes de soutien

Identifier les organismes communautaires/associations qui peuvent offrir des services et du soutien

- Répit
- Soutien psychologique
- Accès à des pair(e)s
- Accès au transport adapté
- Aide dans les démarches administratives (p. ex. assurances, impôts, documentation)
- Soutien au niveau des finances (p. ex. REEI, CIPH, planification financière)



Compétences de navigation

Orientation dans le système de santé et les services sociaux et mobilisation des ressources

Dans le RSSS

Comprendre les portes d'entrée, règles, ressources et rôles des acteurs du système.

S'informer sur les soins et services offerts dans sa région

- Comprendre que les modalités d'accès aux soins et services varient d'une région et d'un établissement à l'autre

Savoir où se renseigner sur le fonctionnement du réseau de la santé et des services sociaux

- Identifier les sources d'information dans le réseau (identifier les plateformes numériques ou les professionnel(le)s qui peuvent m'orienter)
- Identifier les sources d'aide et d'accompagnement du réseau en lien avec ses besoins

Comprendre les différents rôles des professionnel(le)s de santé et des services sociaux

- Identifier le ou la professionnel(le) qui peut répondre à son besoin
- Connaître quelles informations chaque professionnel(le) de la santé et des services sociaux peut ou ne peut pas transmettre (p. ex. les technologues ne peuvent pas partager d'information aux patient(e)s, ce sont les médecins qui peuvent les transmettre)

Connaître les différentes portes d'accès et de soutien pour obtenir des services adaptés dans le réseau de santé et de services sociaux public

- S'informer sur les soins et services en fonction de sa situation personnelle
 - Personne sans carte de la RAMQ
 - Femmes
 - Communautés LGBTQ+
 - Premières Nations, Inuit et Métis.
 - Personne en situation d'handicap
 - Etc.

- S'informer sur l'accès aux soins et services dans un établissement
- S'informer sur les étapes à suivre et les préalables pour accéder aux services et soins dont on a besoin (p. ex. avoir un ou une professionnel(le) ou une clinique assignée, quels documents remplir et fournir, demande de consultation, requête requise pour passer un test ou obtenir un traitement)
- Comprendre le fonctionnement des différentes plateformes de prises de rendez-vous et de soins virtuels
 - Identifier les différentes formes de soutien à l'utilisation des plateformes (p. ex. ligne téléphonique, professionnel(le), outils d'aide)
- S'informer sur les différentes façons de prendre des rendez-vous avec un ou une professionnel(le) de la santé et des services sociaux (p. ex. rendez-vous en ligne, par téléphone ou en personne)
- Comprendre que la façon de prendre des rendez-vous peut différer d'un établissement à un autre (p. ex. privé vs public, hôpital vs GMF, pharmacie)
- Comprendre que le processus de prise de rendez-vous pour faire un test ou avoir un traitement peut varier selon la nature du test ou le traitement en question et leurs préalables d'accès
- Connaître les endroits à contacter pour avoir de l'information et de l'aide en lien avec sa santé
 - Formations en premiers secours
 - 811
 - 911
 - Son ou sa professionnel(le)
 - Son intervenant(e)
 - Sans rendez-vous / Aire ouverte
 - Sa clinique / son établissement



Compétences de navigation

Orientation dans le système de santé et les services sociaux et mobilisation des ressources



Retour

Dans le RSSS

Comprendre les portes d'entrée, règles, ressources et rôles des acteurs du système.

Repérer les différentes portes d'entrée en santé mentale et choisir celles qui répondent le mieux à sa situation

- Connaître les options de soins sans rendez-vous (p. ex. lieux de consultation en santé mentale autres que l'urgence, centres de crise)
- Reconnaître les situations nécessitant un recours à l'urgence
 - Savoir où se présenter et comment demander du soutien en situation aiguë ou de crise

Connaître les différentes modalités de consultation avec un(e) professionnel(le)

- Comprendre qu'on peut être accompagné(e) lors de ses rendez-vous
 - Demander à intégrer la personne qui nous accompagne à la téléconsultation et les modalités pour le faire
- Identifier les éléments qui permettent de se rendre à une consultation en personne
 - Planifier son déplacement
 - Comprendre les différents trajets et options de déplacement (p. ex. avec un proche, transport en commun, transport adapté, taxi)
 - Comprendre comment fonctionne le transport adapté
 - Noter les informations relatives à son rendez-vous (date, heure, lieu)
 - Demander une confirmation de rendez-vous (par courriel, message texte, rappel téléphonique)
 - Identifier les modalités de contact pour pouvoir confirmer, annuler, modifier son rendez-vous

- Identifier les éléments qui permettent de participer à une consultation virtuelle ou par téléphone (téléconsultation)
 - S'informer sur le consentement à la télésanté
 - Comprendre qu'on peut choisir sa modalité de consultation selon le contexte

Préparer sa consultation avec un ou une professionnel(le) de santé et services sociaux

- Comprendre le déroulement d'une consultation
- Comprendre le processus de prise de décision éclairée et partagée
- Raconter son histoire et son cas (apparition, durée, intensité, circonstances)
 - Décrire sa condition de santé en lien avec la raison de consultation
 - Distinguer ses signes et symptômes (p. ex. douleur, degré d'inconfort, degré d'inquiétude, émotions)
 - Partager l'impact sur son quotidien de sa condition de santé (p. ex. sommeil, respiration, appétit, travail, niveau d'énergie, déplacements)
 - Partager les actions prises pour tenter de soulager les signes et symptômes
- Amener sa liste de médicaments
- Préparer sa liste de questions
- Établir ses objectifs pour la rencontre
- Cibler les éléments prioritaires en partenariat avec le ou la professionnel(le), selon le temps alloué
- Prendre des notes



Compétences de navigation

Orientation dans le système de santé et les services sociaux et mobilisation des ressources

Dans le RSSS

Comprendre les portes d'entrée, règles, ressources et rôles des acteurs du système.

Préparer une téléconsultation avec un ou une professionnel(le) de santé et services sociaux

- Utiliser les plateformes et outils de visioconférence
- Identifier les différentes formes de soutien à l'utilisation des technologies de visioconférence (p. ex. ligne téléphonique, outils d'aide)
- Choisir un environnement favorable à sa téléconsultation en privilégiant son confort, sa dignité, le respect de sa vie privée et sa sécurité

S'informer sur l'accès à son dossier et ses informations en lien avec sa santé et les services reçus

- Savoir qu'on peut avoir accès à ses dossiers et ses données médicales
- Comprendre qui peut avoir accès à son dossier médical et les mesures confidentielles mises en place
- Comprendre qu'il peut y avoir des informations en ligne ou sur papier
 - S'informer sur la façon d'accéder à ses informations en lien avec sa santé et les services reçus selon l'établissement (dossier de santé, archives, portail patient, copie des examens d'imagerie)
- Se familiariser avec son dossier médical en ligne (p. ex. Clic Santé ou toute autre plateforme, selon l'établissement surtout entre le privé et le public)
- Savoir quel(le) professionnel(le) et comment le ou la contacter pour répondre à une question ou avoir accès à ses informations en lien avec les soins et services

Espace réflexif

Compétences médicales

Acquisition et utilisation
de connaissances cliniques
et sociales pertinentes, en lien
avec sa condition et ses besoins



Compétences médicales

Acquisition et utilisation de connaissances cliniques et sociales pertinentes, en lien avec sa condition et ses besoins



Retour

Pour soi

Identifier les informations médicales dont on a besoin et les questions qu'on souhaite poser.

Connaître les signes et symptômes associés à sa/ ses condition(s) de santé

- Connaître les différents types de douleur
- Savoir quels signes et symptômes sont critiques et nécessitent une prise en charge
- Connaître la différence entre maladie aiguë et maladie chronique

S'informer sur son diagnostic et sa condition de santé

- Identifier les informations dont on a besoin pour comprendre son diagnostic et vivre avec sa condition de santé
- Identifier des sources d'apprentissage/éducation thérapeutique
- Comprendre les termes associés à ses symptômes ou à ses diagnostics
- Développer son niveau de littératie médicale

Comprendre les bienfaits de l'éducation thérapeutique

- Comprendre ce qu'est l'apprentissage/éducation thérapeutique
- S'assurer de recevoir une éducation thérapeutique nécessaire au développement de ses compétences de soins

Reconnaître son rôle dans son apprentissage sur sa condition de santé

- Identifier du soutien pour développer son apprentissage

Mobiliser ses compétences en recherche et en sélection d'informations

- Savoir relativiser l'information trouvée

Reconnaître qu'il existe plusieurs approches de traitement et de gestion de sa maladie, en lien avec :

- Les données médicales d'autres pays
- Des approches et pratiques de santé alternatives (complémentaires)

Gérer ses médicaments (prescrits ou non)

- Consulter régulièrement son/sa pharmacien(ne)
- Comprendre quand et comment prendre ses médicaments (heure de la journée, délais entre les prises)
- Connaître les effets secondaires liés à ses médicaments (court et long terme)
- S'informer sur les interactions médicamenteuses
- S'informer sur les interactions entre les médicaments et certains aliments ou compléments naturels
 - Poser des questions sur les interactions à son/sa pharmacien(ne)

Comprendre comment faire un prélèvement à domicile

- Comprendre comment préserver les spécimens prélevés à domicile avant l'envoi

Manipuler les tests d'autodiagnostic qui peuvent être faits à domicile

Compléter ses directives médicales anticipées

- Comprendre ce que sont les directives médicales anticipées
- Connaître les démarches pour exprimer ses directives médicales anticipées

Comprendre les démarches pour un mandat d'inaptitude

- Connaître les démarches pour réaliser un mandat d'inaptitude



Compétences médicales

Acquisition et utilisation de connaissances cliniques et sociales pertinentes, en lien avec sa condition et ses besoins



Retour

Dans la communauté

Apprendre via les expériences, témoignages et connaissances partagées par d'autres patient(e)s/usager(ères).

Naviguer dans l'information médicale présente sur les réseaux sociaux

- Reconnaître les fausses informations
- Vérifier plusieurs sources fiables
- Aiguiser son esprit critique
- Gérer l'anxiété générée par l'abondance d'information
- Retenir ce qui est important pour soi

Identifier et éviter la désinformation médicale

- Comprendre comment valider les informations pour s'assurer qu'elles ne sont pas fausses

Partager les informations recueillies avec son entourage ou des pair(e)s pour confronter/affiner son analyse et sa compréhension

- Mobiliser son entourage pour appuyer son point lors des rencontres

S'informer sur les pratiques de santé alternatives

- Évaluer l'apport possible des pratiques de santé alternatives (p. ex. ostéopathie, acuponcture, produits naturels)

Dans le RSSS

Apprendre via les expériences, témoignages et connaissances partagées par d'autres patient(e)s/usager(ères).

Naviguer dans l'information scientifique disponible

- Partager les informations et les sources trouvées avec ses intervenant(e)s/professionnel(le)s
- Exprimer les liens entre les informations recueillies, ses symptômes, ses besoins et sa maladie
- Intégrer les informations partagées par les professionnel(le)s dans sa réflexion dans les processus de prise de décision
- Reconnaître/admettre que les les professionnel(le)s de la santé et des services sociaux ne savent pas tout

Choisir quelles informations divulguer à quel(le) intervenant(e)/professionnel(le) (p. ex. médication, interventions passées, conditions de santé) et quand les divulguer

- Comprendre qu'il peut y avoir des interactions entre les médicaments, substances, suppléments naturels et pratiques de santé alternatives

Connaître les modalités et prérequis des différents tests et prélèvements (p. ex. être à jeun pour certaines prises de sang, avoir la vessie pleine pour une échographie)

- Savoir où trouver les recommandations pour réaliser différents tests et prélèvements

Comprendre les résultats des tests en fonction de son état de santé

- Discuter avec son intervenant(e)/professionnel(le) de leur interprétation

Comprendre les objectifs des différents soins, services et traitements

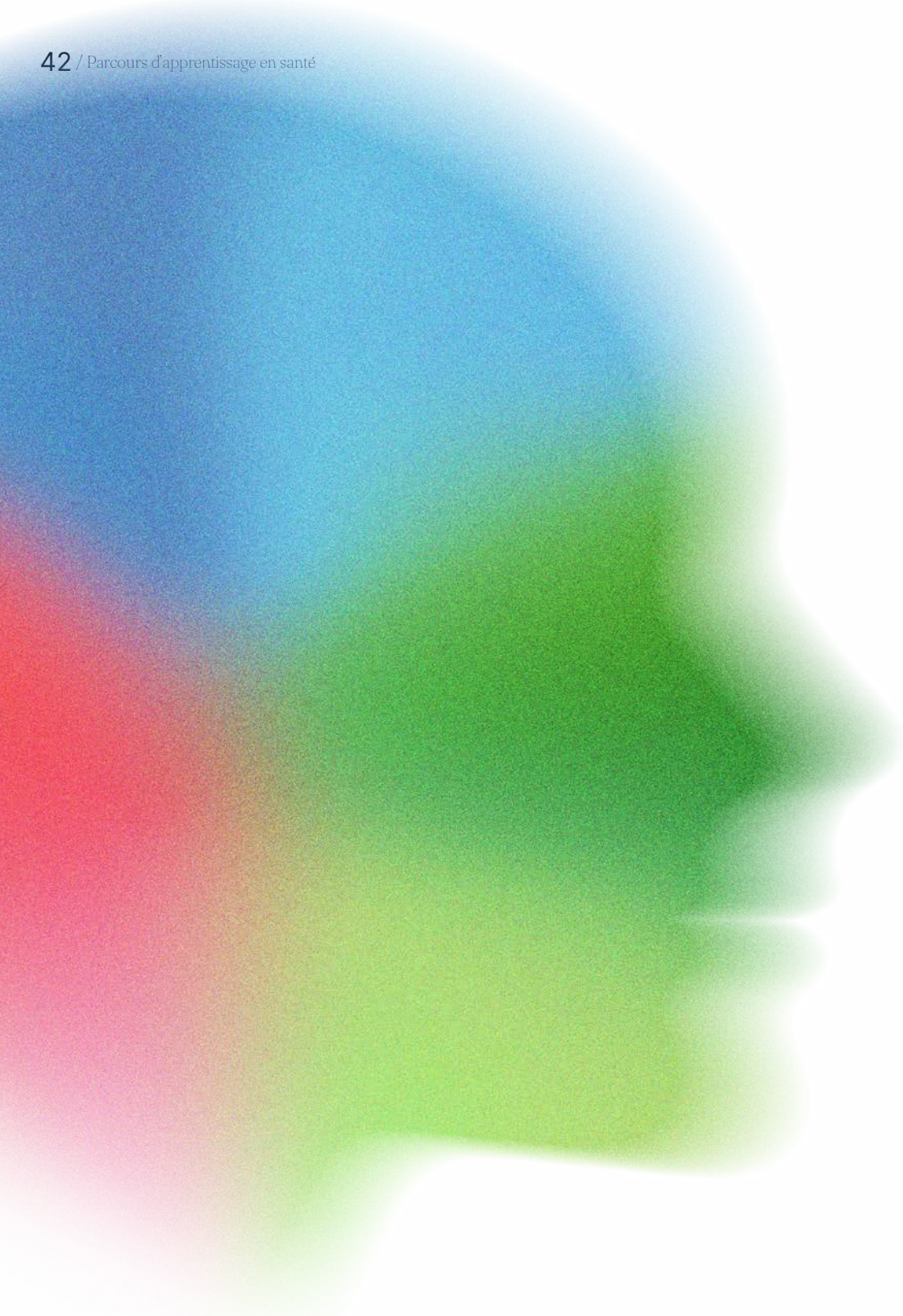
- Comprendre les bienfaits et risques afin de prendre une/des décision(s) éclairée(s)

Comprendre comment fonctionnent les soins et services à domicile

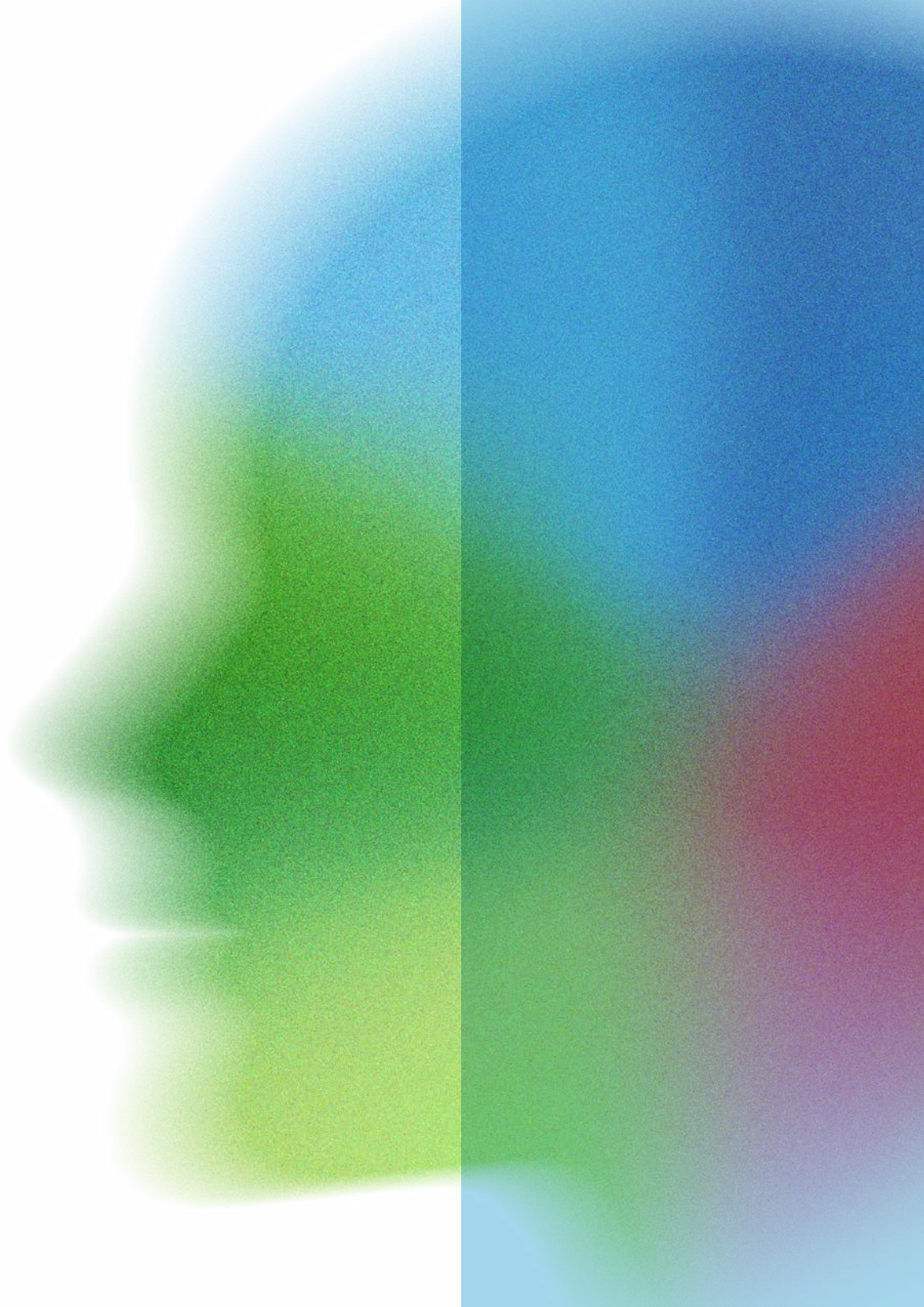
- Évaluer ce qu'implique de recevoir des soins et services à domicile
- Comprendre les types/catégories de soins et services qui peuvent être donnés à domicile
- Estimer l'impact sur l'entourage des soins et services à domicile
- Discuter avec son entourage d'un choix de recevoir des soins et services à domicile
- Comprendre comment fonctionne le transport vers les soins et services en cas de besoin

Préparer sa consultation (voir Navigation / système)

Espace réflexif



Espace réflexif



Centre d'excellence sur le partenariat
avec les patients et le public