FICHE 16 – LE MODÈLE IQI

Une approche pour mieux travailler ensemble au CSTU



Équipe de sécurisation culturelle

Guide de référence sur le Nunavik et la sécurisation culturelle
Fiche 16 de 16

POURQUOI UN MODÈLE PROPRE AU CSTU?

Comprendre le contexte est essentiel. Adapter nos façons de faire l'est tout autant.

Les fiches précédentes nous ont permis de mieux comprendre **le Nunavik, son histoire, ses institutions, ses communautés et certaines réalités qui influencent la santé et l'accès aux services**.

Mais connaître ces réalités ne suffit pas.

Au CSTU, nous devons aussi nous demander comment elles influencent **notre façon d'accueillir, de communiquer, d'organiser les services, de prendre des décisions et de travailler avec les personnes, les familles et les communautés.**

IQI nous donne un cadre pour faire ce passage

De la connaissance → à la réflexion → à l'adaptation de nos pratiques.

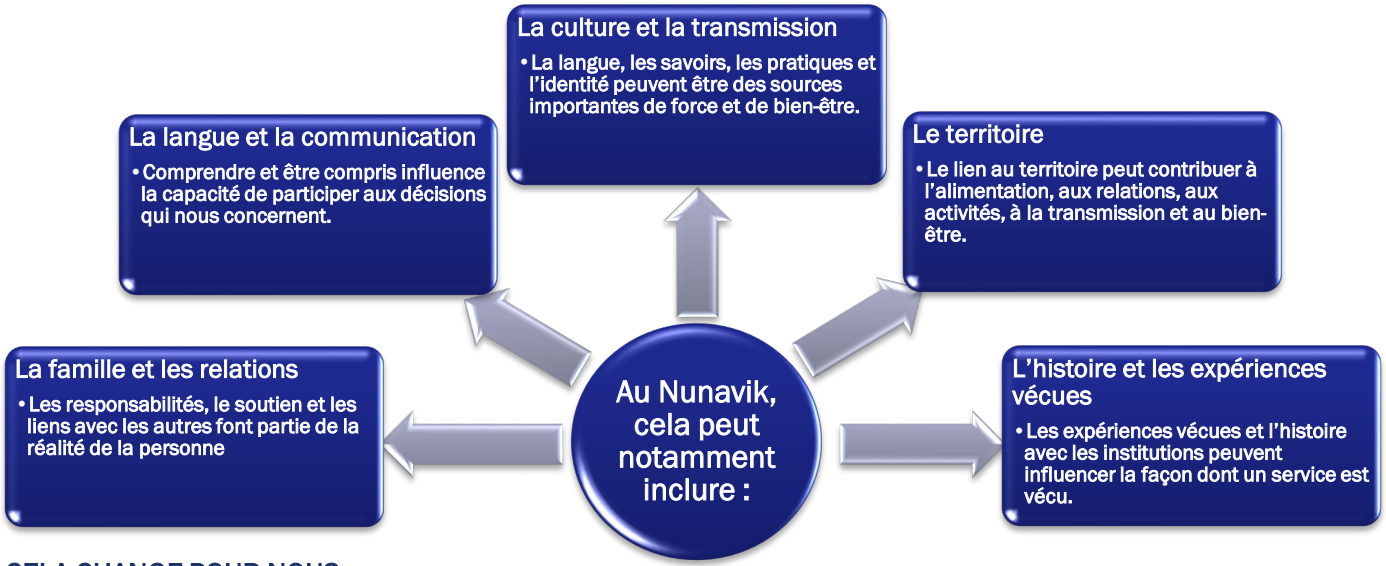
Cette fiche s'appuie sur l'ensemble des fiches précédentes. Nous y ferons référence plutôt que d'en répéter le contenu.



LA SANTÉ NE SE RÉSUME PAS À LA MALADIE

Comprendre la personne dans l'ensemble de sa réalité

Une personne n'arrive jamais au CSTU uniquement avec un symptôme, un diagnostic ou un besoin de service. Sa santé et son bien-être sont aussi influencés par son environnement, ses relations, son histoire et ses conditions de vie.



CE QUE CELA CHANGE POUR NOUS

Avant de nous demander seulement « Quel est le problème? », IQI nous invite aussi à nous demander « Qu'est-ce qui se passe autour de cette personne? »

À revoir : Fiches 3, 4, 6, 7 et 11



LES DÉTERMINANTS DE LA SANTÉ

Notre santé est influencée par les conditions dans lesquelles nous vivons

Les déterminants de la santé sont les conditions sociales, économiques, culturelles et environnementales qui influencent notre santé et notre bien-être tout au long de la vie.

CE QUE CELA CHANGE POUR NOUS

Nous ne pouvons pas agir sur tous les déterminants de la santé. Mais nous pouvons comprendre leur influence et éviter de considérer les comportements d'une personne sans tenir compte de son contexte.

Comprendre le contexte nous aide à poser de meilleures questions avant de tirer des conclusions.



À revoir : Fiches 1, 3, 4, 7, 9, 10, 11 et 15



POURQUOI CELA NOUS CONCERNE AU CSTU?

Derrière un comportement, il peut y avoir une réalité que nous ne voyons pas

CE QUE NOUS POUVONS OBSERVER	CE QUI PEUT AUSSI SE PASSER	CE QUE CELA NOUS INVITE À FAIRE
Une personne manque plusieurs rendez-vous	Contraintes de déplacement, responsabilités familiales, horaire, compréhension du rendez-vous ou autres priorités immédiates.	**Chercher à comprendre avant de conclure à un manque de collaboration.**
Une personne hésite à être transférée dans le Sud	Éloignement de la famille, responsabilités à la maison, expérience antérieure ou inquiétude face à l'inconnu.	**Prendre le temps d'explorer ses préoccupations et de bien expliquer ce qui l'attend.**
Une famille est très présente autour d'un usager	La famille peut jouer un rôle important dans le soutien, les décisions et le bien-être de la personne.	**Demander à la personne quelle place elle souhaite donner à sa famille.**
Une personne parle peu ou pose peu de questions	Langue, rythme de communication, inconfort ou façon différente d'entrer en relation.	**Ne pas présumer qu'elle a compris ou qu'elle est d'accord. Vérifier autrement.**

À RETENIR POUR LES EMPLOYÉS DU CSTU

Les déterminants de la santé ne nous donnent pas l'explication d'un comportement. Ils nous rappellent qu'il peut y avoir plusieurs explications.

Notre rôle n'est pas de présumer. C'est de créer les conditions pour comprendre.

À revoir : Fiches 4, 7, 11 et 15

IQI : NOTRE CADRE COMMUN

Trois principes inuit pour guider nos pratiques et nos décisions

Le modèle IQI permet d'intégrer les valeurs, les savoirs et les principes inuit dans l'organisation, la prestation et l'amélioration des soins et des services. Au CSTU, il nous donne un cadre commun pour réfléchir à nos pratiques et guider nos décisions.

Être bien dans son corps et pouvoir fonctionner

- Se sentir bien physiquement, avoir la force et la capacité de faire ce que l'on doit et souhaite faire : travailler, apprendre, se déplacer, chasser et accomplir les activités de la vie quotidienne.

ILUSIRSUSIARNIQ



Être bien, sans inquiétude ni inconfort

- Pouvoir vivre et poursuivre ses activités en se sentant bien, confortable et sans être perturbé par la douleur, les inquiétudes ou les difficultés.

QANUINNGISIARNIQ



Bien vivre ensemble

- Entretenir des relations harmonieuses et positives avec la famille, les amis, les collègues, les voisins et la communauté, fondées sur la confiance, l'entraide et la capacité de bien fonctionner ensemble.

INUUQATIGIITSIANIQ



Ces trois dimensions ne sont pas séparées. Être bien dans son corps, se sentir bien dans sa vie et bien vivre avec les autres se renforcent mutuellement.

À RETENIR POUR LES EMPLOYÉS DU CSTU

IQI ne remplace pas les règles et les politiques. Il nous aide à les appliquer de manière humaine et réfléchie.

ILUSIRSUSIARNIQ

Pouvoir être bien dans son corps et faire ce que l'on doit et souhaite faire



REGARDER AU-DELÀ DU PROBLÈME IMMÉDIAT

- Une intervention peut répondre à un besoin clinique tout en ayant des effets sur l'autonomie, les activités et la vie quotidienne de la personne.



SOUTENIR CE QUE LA PERSONNE PEUT FAIRE

- Lorsque c'est possible, nos soins et nos services devraient aider la personne à maintenir ou retrouver sa capacité à bouger, apprendre, travailler, participer et accomplir les activités importantes pour elle.



ADAPTER À LA RÉALITÉ DE LA PERSONNE

- L'âge, l'état de santé, le milieu de vie, les responsabilités et les réalités de la communauté peuvent influencer ce qui est possible et important pour une personne. En tenir compte peut nous aider à mieux adapter nos pratiques.



PENSER AUX EFFETS DE NOS DÉCISIONS

- Une décision clinique, administrative ou organisationnelle peut faciliter ou limiter ce que la personne est capable de faire. IQI nous invite à réfléchir aux effets de nos décisions sur l'usager et sur sa réalité de vie.

CE QUE CELA CHANGE POUR NOUS

Notre façon de faire aide-t-elle cette personne à maintenir ou retrouver ce qui lui permet de vivre et d'agir dans sa réalité?

Il ne s'agit pas de décider à sa place ce qui constitue son bien-être, mais de chercher à comprendre ce qui compte pour elle.

À revoir : Fiches 6, 9, 11 et 15



QANUINNGISIARNIQ

Pouvoir être bien, sans inquiétude ni inconfort inutile



REGARDER AU-DELÀ DU PROBLÈME IMMÉDIAT

- Une personne peut recevoir le soin ou le service dont elle a besoin tout en vivant de l'inquiétude, de l'inconfort ou des difficultés qui influencent son bien-être.



CHERCHER CE QUI PEUT CRÉER DE L'INCONFORT

- La douleur, l'incertitude, l'éloignement, la communication, l'environnement ou la façon dont un service est organisé peuvent influencer la manière dont une personne vit son expérience.



SOUTENIR CE QUI CONTRIBUE AU BIEN-ÊTRE

- Se sentir entouré, comprendre ce qui se passe, pouvoir être avec ses proches et conserver certaines habitudes ou activités peuvent contribuer au bien-être d'une personne.



ÉVITER LES DIFFICULTÉS QUE NOUS POUVONS CRÉER

- Nos façons de communiquer, d'organiser un service ou de prendre une décision peuvent parfois ajouter de l'inquiétude ou de l'inconfort. IQI nous invite à reconnaître ce que nous pouvons adapter.

CE QUE CELA CHANGE POUR NOUS

Notre façon de faire contribue-t-elle au bien-être de cette personne ou lui ajoute-t-elle des difficultés qui pourraient être évitées?

Il ne s'agit pas d'éliminer toute difficulté, mais de reconnaître celles sur lesquelles notre façon de travailler peut avoir une influence.

À revoir : Fiches 4, 7, 11 et 15



INUUQATIGIITSIANIQ

Bien vivre ensemble et construire des relations positives



RECONNAÎTRE L'IMPORTANCE DES RELATIONS

- La qualité d'un soin ou d'un service dépend aussi de la relation qui se construit. Le respect, l'écoute et la confiance peuvent influencer la façon dont une personne participe et communique.



FAIRE UNE PLACE AUX PERSONNES IMPORTANTES

- La famille, les proches et d'autres personnes significatives peuvent jouer un rôle important dans le soutien et le bien-être. Leur place doit être considérée selon les souhaits de la personne.



TRAVAILLER ENSEMBLE PLUTÔT QUE POUR L'AUTRE

- Bien travailler ensemble demande de partager l'information, d'écouter différents points de vue et, lorsque c'est possible, de permettre à la personne de participer aux décisions qui la concernent.



CULTIVER LES RELATIONS ENTRE NOUS

- Inuuqatigiitsianiq concerne aussi nos relations entre collègues, services et partenaires. La confiance, la coopération et le partage des responsabilités influencent notre capacité à mieux répondre aux besoins.

CE QUE CELA CHANGE POUR NOUS

Notre façon de travailler favorise-t-elle la confiance, la participation et la capacité de bien agir ensemble?

Une bonne relation ne signifie pas toujours être d'accord. Elle permet d'écouter, de comprendre les différents points de vue et de chercher une façon d'avancer ensemble.

À revoir : Fiches 2, 6, 7, 11 et 15

IQI N’EST PAS UNE CHECKLIST

Comprendre des réalités ne signifie pas présumer des besoins d’une personne

IQI, CE N’EST PAS…



« Les Inuit sont comme ceci… »
Connaître certaines réalités du Nunavik ne permet pas de savoir ce qu’une personne pense, souhaite ou vit.

« Avec une personne inuit, il faut toujours faire cela… »
Une pratique culturellement adaptée ne consiste pas à appliquer les mêmes gestes à tout le monde.

« Je connais maintenant la culture inuit. »
Quelques connaissances ne remplacent ni l’écoute, ni la relation, ni l’expérience de la personne.

« Adapter signifie dire oui à tout. »
Les responsabilités professionnelles, les règles, la sécurité et les limites demeurent.

IQI NOUS INVITE PLUTÔT À…



CHERCHER À COMPRENDRE
Poser des questions avant de tirer des conclusions.

ÉCOUTER LA PERSONNE
Reconnaître qu’elle est la mieux placée pour nous parler de sa réalité, de ses priorités et de ce qui compte pour elle.

RÉFLÉCHIR À NOTRE PROPRE FAÇON DE FAIRE
Se demander comment nos pratiques, nos décisions et notre organisation influencent son expérience.

ADAPTER LORSQUE C’EST POSSIBLE
Chercher une façon de répondre au besoin qui tient compte à la fois de la personne, du contexte et de nos responsabilités.

À RETENIR POUR LES EMPLOYÉS DU CSTU

IQI ne nous apprend pas quoi faire avec « les Inuit ». Il nous aide à mieux réfléchir à la façon dont nous travaillons avec chaque personne.

Connaître → questionner → écouter → adapter.

À revoir : Fiches 1 à 15 — des connaissances pour mieux comprendre le contexte, pas pour définir une personne.



NOAH : REGARDER UNE MÊME SITUATION AVEC IQI

Le transfert vers le Sud ne change pas. Notre façon de l'accompagner peut changer.

NOAH DOIT QUITTER LE NUNAVIK POUR RECEVOIR DES SOINS QUI NE SONT PAS DISPONIBLES DANS LA RÉGION.

Nous avons déjà suivi son parcours dans la **Fiche 11 — Santé et bien-être**. Cette fois, regardons la même situation à travers les trois dimensions d'IQI.

ILUSIRSUSIARNIQ

Qu'est-ce que le transfert change dans ce que Noah peut, doit et souhaite faire?

Son état de santé, le déplacement et son absence du Nunavik peuvent affecter son autonomie, ses activités et ses responsabilités habituelles.

QANUINNGISIARNIQ

Comment Noah vit-il ce qui lui arrive?

Comprend-il pourquoi il doit partir, où il va et ce qui l'attend? Qu'est-ce qui peut créer de l'inquiétude, de l'inconfort ou de l'incertitude?

INUUQATIGIITSIANIQ

Comment pouvons-nous avancer avec Noah et les personnes importantes pour lui?

A-t-il eu l'espace nécessaire pour poser ses questions? Quelle place souhaite-t-il donner à sa famille? Les personnes et les services impliqués communiquent-ils suffisamment entre eux?

CE QU'IQI CHANGE

IQI ne change pas la nécessité du transfert de Noah. Il nous amène à réfléchir à la façon dont ce transfert est expliqué, organisé et vécu.

À revoir : Fiche 11 — Santé et bien-être : le parcours de Noah.

IQI APPARTIENT À TOUT LE MONDE

Chaque rôle peut contribuer à la façon dont une personne vit son expérience au CSTU.

✓Écouter, expliquer et chercher à comprendre.
- Les décisions cliniques demeurent fondées sur les besoins de santé, mais la façon de communiquer, d'accompagner et d'adapter peut influencer l'expérience de la personne.

SOINS ET SERVICES CLINIQUES



✓Faciliter plutôt que compliquer le parcours.
- Une information claire, une orientation adéquate et une façon respectueuse de répondre peuvent faire une réelle différence.

ACCUEIL ET ADMINISTRATION



✓Chaque interaction compte.
- Un déplacement, un repas, l'entretien d'un espace ou une interaction avec la sécurité font aussi partie de l'expérience vécue au CSTU.

TRANSPORT, SÉCURITÉ ET SERVICES DE SOUTIEN



✓Créer les conditions qui permettent l'adaptation.
- Les priorités, l'organisation du travail et le soutien aux équipes peuvent faciliter — ou limiter — leur capacité à tenir compte des réalités des usagers.

GESTIONNAIRES



✓Observer, questionner et partager.
- Nous pouvons tous remarquer quelque chose, poser une question, transmettre une information pertinente ou proposer une adaptation dans les limites de notre rôle.

TOUS LES EMPLOYÉS



Il n'est pas nécessaire d'être un professionnel de la santé pour influencer Ilusirsusiarniq, Qanuinngisiarniq ou Inuuqatigiitsianiq. IQI se construit dans l'ensemble du parcours de la personne, pas seulement au moment du soin.

IQI : UN PROJET ORGANISATIONNEL EN CONSTRUCTION

Un cadre accepté par la direction générale, dont l'implantation se développera progressivement.

LES BASES SONT POSÉES	➢Le modèle IQI a été développé pour le CSTU à partir de principes inuit. Des réflexions, des outils et des pistes d'application ont déjà été élaborés pour soutenir son intégration dans les pratiques.
UNE IMPLANTATION PROGRESSIVE	➢IQI n'est pas encore déployé dans l'ensemble de l'organisation. Les outils développés ne sont pas encore diffusés à grande échelle et leur utilisation devra évoluer avec l'expérience.
DES PROJETS PILOTES À VENIR	➢Des projets pilotes permettront de mettre certaines approches à l'essai dans des milieux précis, d'apprendre de leur utilisation et d'apporter les adaptations nécessaires avant d'aller plus loin.
UNE RESPONSABILITÉ ORGANISATIONNELLE	➢L'adaptation ne peut pas reposer uniquement sur les employés. Les politiques, l'organisation des services, les ressources, les environnements de travail et les décisions de gestion peuvent faciliter — ou limiter — la mise en pratique d'IQI.

CE QUE CELA SIGNIFIE AUJOURD'HUI

IQI n'est pas un modèle « terminé » que l'on applique partout de la même façon. C'est une démarche que le CSTU construit progressivement, en apprenant de son application et en l'adaptant à ses différents milieux.

La direction est donnée. Le chemin pour y arriver se construit progressivement.

DE LA CONNAISSANCE À L'ACTION

IQI nous invite à transformer ce que nous avons appris en questions pour notre pratique.



ILUSIRSUSIARNIQ

Ce que la personne peut et souhaite faire

➢Notre façon de faire aide-t-elle cette personne à maintenir ou retrouver ce qui lui permet de vivre et d'agir dans sa réalité?



QANUINNGISIARNIQ

La façon dont la personne vit la situation

➢Notre façon de faire contribue-t-elle à son bien-être ou lui ajoute-t-elle des difficultés qui pourraient être évitées?



INUUQATIGIITSIANIQ

La façon dont nous avançons ensemble

➢Notre façon de travailler favorise-t-elle la confiance, la participation et la capacité de bien agir ensemble?

CONNAÎTRE → QUESTIONNER → ÉCOUTER → ADAPTER

Nous n'aurons pas toujours la réponse. IQI nous invite d'abord à poser de meilleures questions.

LES FICHES SE TERMINENT. LA DÉMARCHE CONTINUE.

Ces fiches nous ont permis de mieux connaître le Nunavik, son histoire, ses communautés, ses forces et certaines réalités qui influencent la santé et les services.

IQI nous invite maintenant à utiliser ces connaissances pour réfléchir à notre façon de travailler — **avec les personnes, les familles, les communautés et entre nous.**

Comprendre le contexte est une première étape.
Ce que nous en faisons dans notre travail est la suivante.