

Guide du groupe Voix des patients à l'AMC : Approche axée sur les traumatismes et ressources

Les interactions avec une personne ayant une expérience vécue exigent beaucoup d'humilité et de sensibilité en raison du traumatisme potentiel associé aux préjudices intergénérationnels liés aux soins de santé ou au parcours personnel de la personne au sein du système de santé, à ses expériences traumatisantes et au contexte entourant les diagnostics reçus. Tout être humain peut manifester des comportements liés à un traumatisme. Ces comportements ne constituent pas un défaut de personnalité, une faiblesse morale ou une intention problématique, mais pourraient plutôt être le résultat d'un traumatisme psychologique ou social. L'approche axée sur les traumatismes nous permet d'être mieux préparés à atténuer ou à gérer les éléments déclencheurs qui rappellent une expérience traumatisante, que ce soit pour les clients, les patients ou nous-mêmes.

Quiconque garde à l'esprit ces [quatre principes directeurs de l'approche axée sur les traumatismes](#) (section 3.3) aura plus de facilité à tenir compte des traumatismes d'autrui dans ses interventions :



Adapté du guide sur l'approche axées sur les traumatismes Trauma-Informed Practice Guide (2013): BC Provincial Mental Health and Substance Use Planning

Les ressources ci-dessous s'ajoutent à ces principes directeurs et donnent des exemples pratiques.

- [A Trauma-Informed Approach to Engagement](#) [Approche axée sur les traumatismes dans les interactions avec les patients] –Présentation très pratique et informative de Carolyn Shimmin, responsable de la participation du public et des patients au Centre George & Fay Yee pour l'innovation des soins de santé (CHI), une Unité de soutien de la SRAP du Manitoba. Les diapositives sont disponibles [ici](#).
- [Les principes de PCAP® des Premières Nations](#) – L'importance des principes de propriété, de contrôle, d'accès et de possession des renseignements personnels ou des données culturelles d'une personne.
- [Trauma Informed Practice Guide](#) [Guide sur l'approche axée sur les traumatismes] – Ce guide et les listes organisationnelles qu'il contient visent à soutenir la mise en pratique des principes de l'engagement axé sur les traumatismes.

- [Trauma-Informed Practice: A Brief Introduction for Caregivers and Care Providers](#) [Pratique axée sur les traumatismes : une brève introduction pour les proches aidants et les fournisseurs de soins] – Un document pratique et soigné de deux pages qui concerne les enfants et les adolescents.
- [Trauma Informed Method of Engagement \(TIME\)](#) [Méthode de mobilisation axée sur les traumatismes] – Cet article offre des conseils importants aux personnes qui interagissent avec de jeunes adultes ayant vécu des problèmes de santé mentale, conseils qui peuvent être appliqués dans divers contextes.
- Shimmin, Wittmeier, Lavoie, Wicklund et Sibley (2017). [Moving towards a more inclusive patient and public involvement in health research paradigm: the incorporation of a trauma informed intersectional analysis](#) [Pour une participation plus inclusive des patients et du public dans le paradigme de la recherche en santé : intégration d'une analyse intersectionnelle axée sur les traumatismes], *BMC Health Services Research*, vol. 17 : p. 539
- [Trauma Informed Storytelling Webinar](#) [Webinaire sur les témoignages axés sur les traumatismes] – Une présentation pratique sur l'utilisation appropriée des témoignages où il est question de traumatismes, par Keely Phillips (M.T.S.), du Centre of Excellence in Peer Support et de l'Association canadienne pour la santé mentale.
- [The Future of Healing: Shifting from Trauma Informed Care to Healing Centered Engagement](#) [Les soins de l'avenir : passer des soins axés sur les traumatismes aux interactions axées sur la guérison] – Un article proposé sur medium.com décrivant l'importance d'une approche axée sur les forces des personnes avec qui l'on interagit. Cet extrait en résumé très bien l'idée générale :

« Dans l'approche centrée sur la guérison pour traiter des traumatismes, on cherche à découvrir les aspects positifs de l'état de santé de la personne plutôt que de lui demander ce qui lui est arrivé, et on voit la personne exposée à un traumatisme comme un agent dans la création de son propre bien-être et non comme une victime d'événements traumatiques. »

Créer un environnement sûr dans le cadre de l'approche axée sur les traumatismes

* Tiré du document [Culturally Safe and Trauma-Informed Practices for Researchers during COVID-19](#) [Pratiques tenant compte des réalités culturelles et des traumatismes pour les chercheurs durant la COVID-19]

1 AIDEZ LES PARTICIPANTS À COMPRENDRE CE QUI LES ATTEND ET EXPLIQUER LES RAISONS DERRIÈRE CETTE DÉMARCHE.

Préparez les questions et les détails complets de l'occasion de participation à l'intention de la personne avant le début du projet et veillez à ce qu'elle soit informée de la portée du projet pour qu'elle puisse déterminer si le projet lui convient ou non à ce moment. Donnez-lui le temps d'examiner les détails de l'occasion de participation (idéalement au moins deux semaines, mais de préférence encore plus de temps) afin d'élaborer avec elle un plan concernant les mesures de soutien idéales pour veiller à ce que son expérience soit positive.

2 VEILLEZ À AVOIR UNE COMMUNICATION EMPATHIQUE ET ATTENTIONNÉE.

N'oubliez pas que les comportements difficiles ou les moments d'émotion brute ne sont pas toujours volontaires chez les participants; ils sont souvent le reflet direct de sentiments de peur et de détresse. Créez une atmosphère empreinte de compassion et de bienveillance, soyez disponible et faites preuve de patience. Vous devez également faire preuve de bienveillance envers vous-mêmes et vous préparer à la nécessité potentielle de vous adapter émotionnellement aux besoins des participants de manière délibérée et consciente. Laissez-vous le temps de vous préparer émotionnellement à ce travail.

3 FAVORISEZ DES PRATIQUES D'AUTORÉGULATION (CELLES DES PARTICIPANTS ET LES VÔTRES) ET OFFREZ UN SOUTIEN ET DES RESSOURCES.

Demandez aux participants ce qu'ils aimeraient avoir à leur disposition pour être à l'aise sur le plan émotionnel avant l'occasion de participation. Il peut s'agir d'une pièce calme où la personne aura la possibilité de se réfugier avant et après la présentation, ou encore de l'option de participer à une conversation écrite plutôt que verbale. Préparez-vous à l'éventualité de déclencher un rappel de l'incident traumatisant et offrez à la personne un soutien avant, pendant et après l'occasion de participation. Ce soutien pourrait être offert par un pair ou un représentant de confiance de la personne. La participation d'un aîné ou d'un accompagnateur pourrait également être sollicitée, avec la présence d'un membre du personnel pour gérer l'intervention et diriger la personne vers un soutien professionnel.

4

FAITES UN SUIVI DIRECTEMENT AUPRÈS DES PARTICIPANTS APRÈS L'ÉVÉNEMENT OU L'OCCASION DE PARTICIPATION.

Prévoyez du temps pour faire un retour sur l'événement dans un endroit calme et privé. Remerciez la personne pour sa participation et faites-lui part de vos premières réflexions sur les répercussions de son intervention sur le public ou sur le projet.

- **SURVEILLEZ LES SIGNES ANNONCIATEURS D'UNE CRISE LIÉE AU TRAUMATISME ET AIDEZ LA PERSONNE À RESTER DANS LE MOMENT PRÉSENT.** Surveillez les manifestations de stress ou de panique (regards furtifs, absence de contact visuel, rougeur au visage, mains ou voix qui tremblent, etc.). Parlez d'une voix calme et posée et respirez lentement lors de l'interaction. Ramenez la personne au moment présent en lui faisant prendre conscience des éléments sensoriels qui l'entourent (p. ex., odeurs, sons, textures) et rappelez-lui qu'elle est en sécurité. Prenez l'espace pour témoin de son processus de guérison d'un choc post-traumatique et faites un suivi complet auprès d'elle. Offrez de mettre la personne en contact avec son réseau de soutien existant et informez-la des ressources locales en santé mentale si elle souhaite obtenir un soutien ou un suivi supplémentaire. Pour un soutien en situation de crise offert 24 h sur 24, 7 jours sur 7 partout au Canada, songez au service [Espace mieux-être Canada](#). Assurez la sécurité de la personne (par exemple, elle pourrait devoir être reconduite chez elle après un événement où elle a pris la parole en public – il ne serait pas raisonnable pour elle de conduire en cas de détresse ou de choc).

5

FAITES UN NOUVEAU SUIVI QUELQUES JOURS APRÈS L'ÉVÉNEMENT.

Comment la personne se porte-t-elle? Y a-t-il des aspects de son expérience qui pourraient être améliorés? Faites-lui part des premiers commentaires d'autres personnes sur les répercussions de son témoignage (adoptez une approche axée sur les forces). Discutez des prochaines étapes ensemble. Veillez à respecter tous les engagements que vous prenez dans le cadre de cette discussion sur les prochaines étapes.

6

POURSUIVEZ LE DIALOGUE.

Assurez un suivi des prochaines étapes déterminées en collaboration avec la personne en planifiant un rendez-vous à un moment convenu, que ce soit une semaine ou un mois plus tard. Discutez de tout changement attribuable à la participation de la personne ou aux commentaires reçus. Poursuivez le dialogue et faites-lui part d'autres occasions de participation sécuritaires.

À l'AMC, l'équipe Participation du public et des patients est là pour vous aider à planifier la meilleure approche axée sur les traumatismes.

Vous pouvez nous joindre en tout temps en écrivant à voixdespatients@amc.ca.

Nous tenons à remercier le groupe [Voix des patients à l'AMC](#) pour leur importante contribution à l'élaboration de ce document. Un merci spécial à Elke Hutton et à Claire Snyman, du groupe Voix des patients à l'AMC, qui ont dirigé cette initiative.