



## Témoignages du terrain : questions-réponses sur les soins inclusifs

Vous trouverez ci-après les réponses de nos panélistes aux questions que vous avez posées dans le clavardage.

### Question n° 1

Comment instaurer un espace sécuritaire qui permette aux usagers et à leurs proches de s'exprimer?

#### **Farin Shore, patient partenaire, Médecins du Monde Canada :**

Le silence est d'or. Peu de gens sont habitués à la lourdeur des procédures et protocoles inhérents aux systèmes de santé. La complexité de ces aspects de notre travail peut être assommante et aliénante pour ceux et celles qui vivent simplement. Les directives fournies dans le but de satisfaire aux procédures peuvent être perçues comme étant péremptoires ou intimidantes. Lorsque le patient ou la patiente se trouve dans nos locaux, nous lui laissons le temps de rassembler ses idées, de réfléchir avant de prendre la parole, et de répondre en toute sincérité sans peur du jugement afin de lui offrir l'espace nécessaire pour s'exprimer. Cela nous offre par ailleurs la possibilité de faire usage de nos compétences d'écoute active, de valider ses inquiétudes et de faciliter ses interactions avec les professionnels de la santé.

#### **Ghislaine Rouly, co-directrice de la Chaire de recherche du Canada sur le partenariat avec les patients et les communautés et patiente partenaire :**

Je travaille aussi bien à la clinique que sur Zoom. Un rendez-vous est fixé. Je ne travaille pas sur le terrain, donc les contextes et les situations que je connais diffèrent de ceux de Farin.

Pour résumer, notre travail est basé sur la confiance, une confiance qui passe de main en main à travers l'ensemble du continuum. Lorsqu'une personne m'est adressée, la confiance qu'elle accorde au professionnel de la santé qui assure sa prise en charge m'est transférée presque immédiatement. Je trouve cela quelque peu angoissant, car la confiance devrait être gagnée.

Je m'assure d'être digne de la confiance des usagers en instaurant un environnement sûr. Lors des entrevues en personne, à la clinique par exemple, je m'assieds à côté d'eux, et non pas en face derrière le bureau. Je veille à toujours me présenter clairement, je ne manque pas de

