

# ANNULATION DE RENDEZ-VOUS ET NON RESPECT DES TRAITEMENTS<sup>1</sup>

## ANNULATION DE RENDEZ-VOUS

Pour nombre de personnes ayant survécu à une agression sexuelle, « le simple fait de franchir le seuil de la porte [pour un rendez-vous chez un praticien ou une praticienne de la santé] constitue un exploit » (témoignage d'un homme ayant survécu à une agression sexuelle). Souvent, en guise de stratégie d'évitement, ces personnes choisissent d'annuler leur rendez-vous.

Assurément, les annulations sont source de tracas, car elles entraînent le gaspillage de précieuses ressources de santé et imposent un engagement aux organismes et aux praticiens et praticiennes dont les services sont rémunérés à l'acte. Toutefois, pour les pourvoyeurs et pourvoyeuses de services, il est utile, d'une part, de comprendre les motifs qui poussent parfois les personnes ayant survécu à une agression sexuelle à se défilier et, d'autre part, d'apporter des modifications au milieu de pratique afin de rassurer les clients et clientes.

Pour prévenir autant que possible les annulations, les praticiens et praticiennes devraient songer :

- À offrir des rencontres « le jour même » afin que les personnes ayant survécu à une agression sexuelle puissent prendre rendez-vous un jour où elles se sentent capables de s'adapter à l'expérience (une mesure particulièrement utile pour les clients et clientes des praticiens et praticiennes de la santé bucco-dentaire) ;
- Collaborer avec les clients et clientes ayant fait connaître leur appréhension et leur pulsion d'annulation, de façon à élaborer une stratégie susceptible d'aider ces personnes.

## NON RESPECT DES TRAITEMENTS

Comme mentionné précédemment, l'incapacité ou le refus apparent de certains clients ou certaines clientes de suivre leurs traitements peut être lié à la violence sexuelle pendant l'enfance. En plus d'engendrer la frustration des praticiens ou des praticiennes, des facteurs comme la dépression et la perception négative de soi risquent de provoquer l'échec des traitements administrés aux patients ou aux patientes. Dans certains cas, les difficultés qu'éprouvent les personnes ayant survécu à une agression sexuelle découlent directement de caractéristiques particulières des sévices passés.

Dans d'autres cas, la peur et l'anxiété qu'éprouvent les personnes ayant survécu à une agression sexuelle altèrent leur aptitude à entendre et retenir l'information. Par ailleurs, si elles sont dans un état dissociatif au moment où sont communiqués les renseignements ou les consignes, ces personnes risquent d'être incapables de se les remémorer plus tard ou de déchiffrer leurs notes, celles-ci étant trop énigmatiques.

Les suggestions suivantes sont susceptibles d'aider les praticiens et praticiennes à convaincre les personnes ayant survécu à une agression sexuelle de participer à leurs traitements :

- Veiller à toujours exposer le bien-fondé des recommandations qui sont formulées ;
- Éviter de recourir à des mots comme falloir et devoir ;
- Donner des consignes détaillées, verbalement et par écrit ;
- S'enquérir de la volonté et de la capacité du client ou de la cliente de se conformer aux recommandations ;
- Explorer les obstacles au respect des traitements (p. ex., valeurs, facteurs sociaux, contraintes financières ou sévices passés) et procéder si possible à des ajustements ;
- Adapter les traitements à domicile en fonction des aptitudes et du mode de vie du client ou de la cliente, surtout si la personne se dévalorise au point de miner sa motivation ou sa capacité d'action;
- Si le respect des traitements revêt une importance particulière (p. ex., mobilisation postopératoire), collaborer avec la personne en vue d'atteindre des buts modestes et raisonnables (p. ex., analgésie adéquate ou enseignement de méthodes antalgiques) et souligner chaque réussite ;
- Ne pas oublier que le blâme et le sentiment de culpabilité risquent davantage de provoquer des comportements de retrait que de favoriser le respect des traitements ;
- Au début de la rencontre, consulter le client ou la cliente pour prendre connaissance des réactions observées au cours ou à la suite des rendez-vous précédents, aborder tout problème identifié ainsi que répondre à toute question ;
- Promouvoir l'apport de l'entretien personnel actif au renforcement de l'autonomie et de l'indépendance personnelles.

1) Source: Extrait de Schachter, C.L., C.A. Stalker, E. Teram, G.C. Lasiuk, et A. Danilkewich. Manuel de pratique sensible à l'intention des professionnels de la santé – Leçons tirées des personnes qui ont été victimes de violence sexuelle durant l'enfance, Ottawa, Agence de la santé publique du Canada, 2009.