

COVID-19: Communiquer de façon effective et empathique malgré la situation de crise et les décisions difficiles

Dépistage: quand une personne craint d'être infectée.

| <i>Ce qu'ils disent</i> | <i>Ce que vous pourriez dire.</i> |
|---|---|
| Pourquoi on ne teste pas tout le monde? | Nous n'avons pas assez de tests de dépistage. J'aurais aimé que ce soit différent. |
| Pourquoi les tests prennent si longtemps? | <i>Le laboratoire est en train de les faire aussi vite que possible. Je sais que c'est difficile d'attendre.</i> |
| Pourquoi les sportifs ont-ils été testés? | <i>Je ne connais pas les détails, mais ce que je peux vous dire c'est que c'était à un autre moment de la pandémie. La situation change tellement vite que ce que nous faisons la semaine passée n'est plus ce que nous faisons aujourd'hui.</i> |

Triage: lorsqu'il faut décider où envoyer le patient.

| <i>Ce qu'ils disent</i> | <i>Ce que vous pourriez dire.</i> |
|---|--|
| Pourquoi ne devrais-je pas aller directement à l'hôpital? | Notre priorité est votre sécurité. Nous tentons d'organiser les admissions. SVP, répondez aux questions en ligne. Vous pouvez aider à accélérer le processus pour vous-même et tout le monde en répondant à ces questions. |
| Pourquoi est-ce que vous m'empêchez d'aller à l'hôpital? | Je peux imaginer combien vous êtes inquiets et aussi que vous voulez les meilleurs soins possibles. Pour le moment l'hôpital est devenu un endroit risqué sauf si vous en avez vraiment besoin. La chose la plus prudente pour vous est de _____. |

Admission: lorsque votre patient doit être admis à l'hôpital ou aux soins intensifs.

| <i>Ce qu'ils disent</i> | <i>Ce que vous pourriez dire.</i> |
|--|---|
| Est-ce que cela veut dire que j'ai le COVID19? | Nous allons devoir vous tester avec un écouvillon nasal, et nous saurons d'ici demain. C'est normal d'être stressé quand on attend un résultat de test. Faites ce qui vous aide à garder votre calme. |
| Est-ce grave? | D'après les informations dont je dispose ainsi que mon examen, votre situation est suffisamment sérieuse pour que vous deviez rester à l'hôpital. Nous en saurons plus demain et vous tiendrons informé. |
| Est-ce que mon grand-père va s'en sortir? | Je vois que vous êtes inquiets. Voici ce que je peux dire: étant donné ses 90 ans et les autres maladies qui le fragilisent, il est possible qu'il ne survive pas à l'infection. Mais honnêtement, il est trop tôt pour se prononcer de façon certaine. |

| | |
|--|--|
| Êtes-vous en train de dire que personne peut me rendre visite? | Je sais que c'est difficile de ne pas avoir de visiteurs. Le risque de disséminer le virus est tellement élevé que malheureusement, je ne peux autoriser de visiteurs. Le danger pour eux serait encore plus grand s'ils venaient vous voir à l'hôpital. J'aurais vraiment souhaité que les choses soient différentes. |
| Comment pouvez-vous m'empêcher de rendre visite à mon [proche] ? | Le risque de disséminer la maladie est tellement élevé que malheureusement nous ne pouvons autoriser les visites. Nous pouvons vous aider à rester en contact de façon électronique. J'aurais souhaité que vous puissiez lui rendre visite, je sais que c'est important, mais ce n'est pas possible actuellement. |

Soutien: lorsqu'il y a besoin d'un coup de pouce pour faire face ou que les émotions s'emballent

| <i>Ce qu'ils disent</i> | <i>Ce que vous pourriez dire.</i> |
|--------------------------------------|---|
| J'ai peur. | C'est une situation tellement difficile. Je pense que tout le monde aurait peur. Pouvez-vous m'en dire plus? |
| J'ai besoin d'espoir. | Dites-moi que ce que vous espérez? J'aimerais mieux comprendre . |
| Vous êtes incompetents! | Je peux comprendre que vous ne soyez pas content de la situation. Je voudrais faire tout mon possible pour améliorer les choses pour vous. Que pourrais-je faire pour vous aider? |
| Je veux parler avec votre supérieur. | Je peux voir et comprendre que vous n'êtes pas contents. Je vais demander à mon supérieur de venir vous voir dès que possible. Il faut comprendre qu'ils sont en train de gérer plusieurs crises en ce moment. |
| Dois-je faire mes adieux? | J'espère que cela ne sera pas le cas, et en même temps je crains en effet que le temps puisse être compté. Qu'est-ce qui vous préoccupe le plus maintenant? |

Décisions: Lorsque les choses vont mal, niveaux de soins, objectifs de soins.

| <i>Ce qu'ils disent</i> | <i>Ce que vous pourriez dire.</i> |
|---|---|
| Je veux que tout soit fait. Je veux vivre. | Nous faisons tout ce que nous pouvons. Nous vivons une situation difficile. Pourrions-nous prendre un moment pour que j'apprenne à mieux vous connaître? Que dois-je savoir à propos de vous pour vous soigner au mieux? |
| Je ne pense pas que [ma grand-mère/mon grand-père] aurait voulu cela. | OK, prenons un moment pour parler de ce qu'il/elle aurait voulu. Pourriez-vous me dire ce qu'il/elle considérait comme étant le plus important dans la vie. Qu'est-ce qui avait le plus de valeur pour lui/elle, qu'est-ce qui donnait un sens à sa vie? |
| Je ne veux pas être un légume. Je ne veux pas être branché à une machine. | Merci, c'est très important pour moi de savoir ça. Pourriez-vous m'en dire plus sur ce que cela signifie pour vous? |

| | |
|--|---|
| Je ne suis pas sûr de ce que [ma grand-mère /mon grand-père] aurait voulu, nous n'en avons jamais parlé. | Vous savez, nombreuses sont les personnes à se retrouver dans cette situation. C'est une situations vraiment difficile. Pour être honnête, compte tenu de son état general actuel, si nous devons avoir recours à un ventilateur ou le réanimer, il ne survivrait pas. Les chances sont malheureusement contre lui. Je pense que nous devons accepter qu'il ne vivra plus très longtemps et je préconise que nous lui permettions de mourir aussi paisiblement que possible. Je sais que cela est difficile à entendre. [Pause] Qu'en pensez-vous? |
|--|---|

Limitation des ressources: lorsque la limitation des ressources vous force à prendre des choix difficiles.

| <i>Ce qu'ils disent</i> | <i>Ce que vous pourriez dire et pourquoi</i> |
|--|---|
| Pourquoi [ma grand-mère/mon grand-père/proche] ne peut pas être admis aux soins intensifs? | Ceci est une situation sans précédent. Nous tentons d'utiliser les ressources de la façon la plus équitable pour tous. Aujourd'hui, la situation de votre [grand-mère/grand-père/proche] ne remplit pas les critères pour être admis aux soins intensifs. J'aurais espéré que la situation soit différente. |
| Ne devrais-je pas être admis aux soins intensifs? | Votre situation ne remplit pas les critères d'admission aux soins intensifs actuellement. L'hôpital utilise des règles spécifiques pour l'admission aux soins intensifs car nous essayons d'utiliser nos ressources de la façon la plus équitable pour tous. Si nous étions un an en arrière, la décision aurait pu être différente. Nous vivons une situation sans précédent. J'aurais espéré avoir plus de ressources, mais ce n'est pas le cas. |
| [Ma grand-mère/mon grand-père/proche] a besoin des soins intensifs, sinon elle va mourir! | Je sais que cette situation fait peur et je suis moi-même inquiet pour votre [grand-mère/grand-père/proche]. Ce virus est tellement mortel que même si on pouvait transférer votre [grand-mère/grand-père/proche] aux soins intensifs, je ne suis pas sûr qu'elle/il survivrait. Nous devons donc nous préparer à ce qu'il/elle puisse mourir. Nous allons faire tout ce que nous pouvons pour elle/lui. |
| Êtes-vous en train de discriminer tout simplement à cause de son âge? | Non. Nous utilisons des recommandations développées par des experts dans notre société (médecins, infirmières, cliniciens, décideurs et patients) pour se préparer à des événements graves comme ceux-ci et ne discriminer personne. Ces recommandations ont été développées sur plusieurs années et n'ont pas été faites hier. Je sais que c'est dût à entendre. |
| Vous nous traitez différemment à cause de la couleur de notre peau. | Je peux m'imaginer que vous avez eu des expériences négatives avec le système de santé dans le passé simplement à cause de qui vous êtes. Ce n'est pas juste et j'aurais souhaité que les choses aient été différentes. La situation aujourd'hui est que nos ressources |

| | |
|---|---|
| | <i>médicales sont tellement limitées que nous devons utiliser des critères développées par des experts de la société, incluant des personnes représentant les minorités visibles, pour être juste et équitable avec tous. Ces recommandations ne traitent pas les patients selon leur race ou la couleur de leur peau. Je ne veux pas non plus traiter les patients selon la couleur de leur peau.</i> |
| On dirait que vous rationnez? | Ce que nous faisons, c'est essayer d'utiliser nos ressources de la meilleure façon possible. C'est un moment où j'aurais voulu avoir plus pour chaque patient admis à l'hôpital. |
| Vous jouez à Dieu, vous ne pouvez pas faire cela. | Je suis désolé. Je ne voulais pas vous laisser cette impression. Je ne suis qu'un clinicien qui fait de son mieux. À travers le pays, chaque hôpital travaille ensemble pour essayer d'utiliser les ressources de la façon la plus équitable pour tous. Je me rends compte que nous n'avons pas assez de ressources. J'aurais souhaité en avoir plus. Je vous en prie, essayez de comprendre que nous travaillons tous du mieux que nous le pouvons. |
| Pourquoi ne pouvez-vous pas obtenir 15 ventilateurs de plus d'ailleurs? | À l'heure actuelle, l'hôpital travaille au-delà de ses capacités. Ce n'est pas possible d'augmenter notre capacité comme cela du jour au lendemain. Je réalise aussi que c'est décevant à entendre. |

Anticipation: vous vous inquiétez de ce qui pourrait arriver

| Ce que vous craignez | Ce que vous pouvez faire |
|---|---|
| Le fils de ce patient va se mettre très en colère. | Avant d'aller dans sa chambre, prenez un moment pour respirer profondément. Quelle est la cause de cette colère? Amour, responsabilité, crainte? |
| Je ne sais pas comment dire à cette grand-mère adorable que je ne peux pas l'admettre aux soins intensifs et qu'elle va mourir. | Rappelez-vous ce que vous pouvez faire: vous pouvez écouter ce qui la préoccupe, vous pouvez expliquer ce qui se passe, vous pouvez l'aider à se préparer, vous pouvez être présent. Ces choses sont précieuses. |
| J'ai travaillé toute la journée avec des personnes infectées et j'ai peur d'infecter mes proches. | Parlez leur de ce qui vous inquiète. Vous pouvez décider ensemble de ce qui convient le mieux. Il n'y a pas de réponse simple, mais vos inquiétudes sont plus faciles à gérer quand vous les partagez avec autrui. |
| Je m'inquiète de m'épuiser, et de perdre mon empathie. | Pouvez-vous trouver des moments dans votre journée où vous connectez avec quelqu'un, partagez quelque chose, appréciez quelque chose? Il est possible de trouver des instants de paix au milieu de la tempête. |
| Je m'inquiète d'être dépassé et de ne pas être capable de | Vérifiez votre propre état intérieur, même si vous n'avez qu'un petit moment. Si un extrême est d'être anéanti, et l'autre se sentir fort, où est-ce que je me situe actuellement? |

| | |
|--|---|
| faire ce qui est le mieux pour mes patients. | Rappelez-vous que quelque soit votre état intérieur, ce que vous ressentez fait partie de la nature humaine. Pouvez-vous l'accepter, ne pas le repousser, puis décider de ce dont vous avez besoin? |
|--|---|

Deuil: lorsque vous avez perdu quelqu'un

| Ce que je pense | Ce que je peux faire |
|--|---|
| J'aurais dû être capable de sauver cette personne. | Note: suis-je en train de me juger, de m'évaluer? Puis-je faire une pause et simplement éprouver ce que je ressens? Peut-être est-ce de la tristesse, ou de la frustration, ou juste de la fatigue. Ces émotions sont normales. Et ce que nous vivons ne l'est pas. |
| Ce n'est pas possible, je ne peux pas croire que nous n'avons pas le bon équipement/à quel point cette personne a été méchante avec moi/à quel point tout ce que je fais semble échouer! | Note: est-ce que je catastrophise? Est-ce que tous ces jugements ne sont pas en fait liés à autre chose? Comme par exemple à quel point la situation est triste, à quel point je me sens impuissant, ou à quel point nos efforts paraissent piteux par rapport à la situation. Dans les conditions actuelles, ce genre de ressentis est normal et attendu. Mais nous n'avons pas à les laisser prendre le dessus. Pouvons-nous les reconnaître, les éprouver, et peut-être les partager? Et puis, demandez-vous: puis-je me mettre dans un état d'esprit moins réactif, plus équilibré, tout en avançant vers la prochaine étape? |

Version originale:

https://docs.google.com/document/d/1gibA_5bFuwZuFLcYoz3kTPcluseZNYSB/edit#heading=h.gidgxs

Référence : <https://www.vitaltalk.org/>

Traduction et adaptation : Patrick Archambault – Yvan Beussant