

GUIDE DE COMMUNICATION SUR LA COVID-19

À TOUS LES PROFESSIONNELLS DE LA SANTÉ

Cette période est sans précédent. Nous n'avons pas de feuille de route pour nous guider. Nous devons parfois prendre part à des conversations auxquelles nous ne nous attendions pas ou que nous ne souhaitions pas avoir.

Le présent guide vous offre ainsi des outils pour répondre aux questions de vos patients et de leur famille et pour vous aider à traverser cette crise avec empathie et compassion, sans nuire à votre sens du devoir.

DÉPISTAGE : QUAND UN PATIENT A PEUR D'ÊTRE INFECTÉ

POURQUOI NE TESTE-T-ON PAS TOUT LE MONDE ? POURQUOI EST-CE QUE JE NE PEUX PAS PASSER LE TEST ?

Nous devons utiliser les tests de dépistage de façon optimale conformément aux recommandations de la Santé publique. Il n'est pas utile de faire un dépistage si vous n'avez pas de symptômes, le résultat du test dans ce contexte n'étant pas fiable. C'est pourquoi la distanciation physique demeure importante même pour ceux qui n'ont pas de symptômes. Si vous présentez des symptômes, vous devez d'abord vous isoler et éviter les contacts. C'est ce qui est le plus important dans la situation actuelle.

POURQUOI EST-CE SI LONG POUR OBTENIR LES RÉSULTATS DES TESTS ?

Les laboratoires font de leur mieux, mais ils ont beaucoup de cas à traiter. Je sais que l'attente est difficile.

JE SUIS INQUIET DE CONTRACTER LA COVID-19. QUE DOIS-JE FAIRE ?

Vous avez raison de vous inquiéter, le danger est réel. Toutefois, en suivant bien les recommandations de la santé publique, vous diminuez grandement le risque de vous infecter. Vous devez donc suivre les règles de distanciation physique, rester à 2 mètres des autres et bien vous laver les mains. Vous devez également respecter les consignes de confinement. C'est la meilleure façon, pour vous et pour les autres, d'éviter la transmission.

CHOIX : QUAND UN PATIENT VEUT ÉVITER D'ALLER À L'HÔPITAL

MON ÉTAT DE SANTÉ N'EST DÉJÀ PAS TRÈS BON, MÊME SANS CE NOUVEAU VIRUS. JE PRÉFÉRERAI RESTER À LA MAISON/ DANS MON CHSLD.

Si je comprends bien, vous ne souhaitez pas être hospitalisé si jamais vous présentez des symptômes de la COVID-19. Ai-je bien compris ? Nommez une personne de confiance pour parler en votre nom si jamais vous devenez malade. Ce sera votre mandataire. Sachez que vous pouvez changer d'idée en tout temps et soyez assuré que vos choix seront respectés.

JE NE VEUX PAS ÊTRE BRANCHÉ À UNE MACHINE NI PERDRE MES FACULTÉS.

Je respecte votre choix. Voici ce que je vous propose. Nous continuerons à vous soigner. Selon le scénario le plus optimiste, vous n'attraperez pas la COVID-19. Si vous en êtes atteint malgré toutes nos précautions, nous vous garderons ici et nous nous assurerons que vous ne souffrez pas.

TRIAGE : QUAND VOUS ORIENTEZ LE PATIENT VERS UNE RESSOURCE

POURQUOI NE PUIS-JE TOUT SIMPLEMENT PAS ALLER À L'HÔPITAL POUR FAIRE ÉVALUER MES SYMPTÔMES ET PASSER DES TESTS ?

Notre préoccupation première est votre sécurité. Nous évitons les visites non obligatoires dans les hôpitaux afin de réduire le plus possible les risques de transmission du virus de la COVID-19. Nous sommes en mesure de bien vous évaluer ici en clinique.

NE DEVRAIS-JE PAS ÊTRE HOSPITALISÉ ?

Je comprends que vous soyez inquiet et que vous vouliez recevoir les meilleurs soins. Il est normal que vous ayez peur de ne pas avoir accès aux mêmes soins si on ne vous hospitalise pas. En fait, on préfère ne pas vous hospitaliser, car l'hôpital est actuellement un lieu risqué. Il faut éviter de s'y rendre si ce n'est pas essentiel. Nous n'hospitalisons donc que les patients qui ont vraiment besoin de l'être. Pour l'instant, dans votre cas, la meilleure option est de rester dans votre milieu de vie. N'hésitez pas à reconsulter ou à appeler la ligne d'urgence si votre état devait changer.

ADMISSION : QUAND VOUS DEVEZ ADMETTRE VOTRE PATIENT À L'HÔPITAL OU AUX SOINS INTENSIFS

VOUS M'ANNONCEZ QUE J'AI LA COVID-19. EST-CE GRAVE ?

Selon les informations que je possède et les résultats de mon examen, votre situation est jugée suffisamment grave pour nécessiter une hospitalisation. Voici où nous en sommes (...) Nous suivons attentivement la situation et vous tiendrons informé régulièrement. Avez-vous des questions ?

MON GRAND-PÈRE VA-T-IL S'EN SORTIR ?

Je comprends votre inquiétude. Comme il a 90 ans et qu'il souffre d'autres maladies, c'est bien possible qu'il ne s'en sorte pas, mais, honnêtement, il est trop tôt pour l'affirmer.

ÊTES-VOUS EN TRAIN DE ME DIRE QUE JE NE PEUX PAS AVOIR DE VISITEURS ?

Je sais que c'est difficile de ne pas avoir de visiteurs. Les risques de propagation du virus sont tels que nous ne pouvons effectivement autoriser leur présence. Je suis vraiment désolé. Les risques de contamination sont trop grands pour eux actuellement. Mais j'aimerais bien que la situation soit différente. On pourrait vous aider à communiquer virtuellement avec vos proches.

POURQUOI M'EMPÊCHEZ-VOUS DE LUI RENDRE VISITE ?

Les risques de propagation du virus sont tels que nous ne pouvons autoriser les visiteurs. Cependant, nous pouvons vous aider à communiquer avec lui grâce à la technologie. J'aimerais beaucoup que vous puissiez lui rendre visite, car je sais combien c'est important pour vous, mais ce n'est malheureusement pas possible pour l'instant.

COUNSELLING : QUAND L'ADAPTATION EST DIFFICILE OU QUE LES ÉMOTIONS SONT TROP FORTES

J'AI PEUR.

C'est une situation tellement difficile. Il est tout à fait normal d'avoir peur. Pouvez-vous m'en dire plus ?

Vous savez, le courage ce n'est pas l'absence de peur, mais plutôt le fait de continuer tout en reconnaissant sa peur. Êtes-vous capable de continuer à vous occuper de vous-même, de faire votre travail, de vous occuper de votre famille malgré votre peur ?

J'AI BESOIN D'ESPOIR.

Cette pandémie va finir par prendre fin. C'est un moment difficile à vivre, mais la grande majorité des personnes passeront au travers. Quels projets voulez-vous reprendre quand cette crise sera derrière nous ? Quel est votre souhait le plus cher ? Je voudrais mieux comprendre ce que vous ressentez.

C'EST DE VOTRE FAUTE SI MA MÈRE A ATTRAPÉ LA COVID-19. JE SUIS VRAIMENT EN COLÈRE.

Je suis vraiment désolé que votre mère ait été infectée. Je comprends que vous soyez en colère et que vous soyez inquiet. Nous faisons tout ce qui est possible pour procurer les meilleurs soins à votre mère. Y a-t-il quelque chose de particulier que vous souhaiteriez que l'on fasse pour elle ? Pour vous ?

DÉCISION : QUAND LES CHOSES TOURNENT MAL : NIVEAU DE SOINS ET OBJECTIFS THÉRAPEUTIQUES

JE NE PENSE PAS QUE C'EST CE QUE MON ÉPOUX/ÉPOUSE AURAIT SOUHAITÉ.

Alors, dites-moi ce qu'il/elle aurait voulu. Pouvez-vous me faire part de ce qui comptait le plus pour lui/elle, ce qui donnait un sens à sa vie ?

QUE VA-T-IL M'ARRIVER ? ALLEZ-VOUS DEVOIR ME BRANCHER À UN RESPIRATEUR ?

Je vous propose de faire le bilan de votre état de santé actuel et des options qui s'offrent à vous. Nous allons déterminer ensemble le niveau de soins que vous souhaitez. Soyez assuré que nous allons respecter votre choix.



JE NE SAIS PAS TROP CE QUE MON GRAND-PÈRE VOUDRAIT. JE COMPRENDS QU'IL ÉTAIT DÉJÀ TRÈS MALADE ET ÂGÉ, MAIS NOUS N'EN AVONS JAMAIS PARLÉ.

Vous savez, plusieurs personnes sont dans le même bateau actuellement. C'est difficile. Pour être honnête, étant donné son état général, si nous devions l'intuber ou le réanimer, il ne survivrait pas. Ses chances sont extrêmement minces. Ce que je vous recommanderais, c'est que nous acceptions qu'il lui reste peu de temps à vivre et que nous lui permettions de partir en paix. Nous pouvons alors axer les soins vers son confort et faire en sorte qu'il souffre le moins possible. Je sais que c'est dur à entendre et j'aimerais bien vous annoncer autre chose. Qu'en pensez-vous ?

ANNONCE : QUAND VOUS DEVEZ ANNONCER UNE MAUVAISE NOUVELLE AU TÉLÉPHONE

OUI, C'EST MA MÈRE. JE VIS À 5 HEURES DE L'HÔPITAL.

J'aimerais discuter avec vous d'un sujet sérieux. Est-ce un bon moment pour se parler maintenant ?

QUE SE PASSE-T-IL ? EST-IL ARRIVÉ QUELQUE CHOSE À MON PÈRE ?

Vous savez que votre père est hospitalisé. Malheureusement, nous n'avons pas une bonne nouvelle. Malgré tous nos efforts, il est malheureusement décédé de la COVID-19.

[Pleurs]

Je vous offre mes plus sincères condoléances. [Silence] [Si vous sentez que vous devez ajouter quelque chose, vous pouvez dire : Prenez votre temps. Je suis là.]

JE SAVAIS QUE C'ÉTAIT POUR BIENTÔT, MAIS JE NE M'IMAGINAIS PAS QUE ÇA SE PRODUIRAIT AUSSI VITE.

J'imagine à quel point cette nouvelle doit être difficile à entendre. Je compatis à votre douleur. [Silence] [Attendez que la personne parle]

APPRÉHENSION : QUAND L'ANXIÉTÉ VOUS HABITE

Vos inquiétudes : Le patient est très en colère.

Vos actions : Avant d'entrer dans la chambre, prenez une grande respiration. Quelle est la cause de sa colère ? La peur ? L'isolement ? Valider les craintes du patient lui procura un apaisement. Reconnaître vos émotions vous permettra de les désamorcer et d'engager le dialogue.

Vos inquiétudes : J'ai soigné des patients infectés toute la journée et j'ai peur de contaminer mes proches.

Vos actions : Faites-leur part de vos inquiétudes. Vous pouvez décider de la suite des choses ensemble. C'est une situation difficile, mais c'est toujours plus facile quand on ne porte pas tout le poids sur ses épaules.

Vos inquiétudes : J'ai peur de faire un burnout ou de manquer d'empathie.

Vos actions : Prenez le temps de prendre vos signes vitaux psychologiques. Prenez le temps chaque jour de faire l'inventaire de vos sensations physiques, de vos émotions et du contenu et du cours de vos pensées. Ça vous aidera à cerner ce dont vous avez besoin : plus de sommeil, plus d'exercice, plus de loisirs, plus de temps avec vos proches.

Prenez des pauses pendant vos journées, faites-vous plaisir. Il est possible de trouver de petits havres de paix au cœur de la tempête. Prenez le temps de noter chaque soir au moins trois choses qui ont bien été. La gratitude protège du burnout.

Vos inquiétudes : Je crains d'être dépassé par les événements et d'être incapable de prendre les bonnes décisions pour mes patients.

Vos actions : Prenez le temps de vous arrêter pour vérifier comment vous allez. Sur quels points vous sentez-vous plus fragile ? Plus fort ? Quelle que soit la réponse, n'oubliez pas que vous êtes humain et que ces émotions sont normales. Acceptez-les. Ensuite, vous pourrez mieux établir vos besoins.

FAIRE SON DEUIL : QUAND VOUS PERDEZ UN PATIENT

- Vos pensées :** **J'aurais dû sauver ce patient.**
- Vos gestes :** Demandez-vous : Ai-je autant de compassion envers moi-même que j'en aurais envers un ami ? Puis-je prendre un moment pour faire une introspection ? Suis-je triste, frustré, craintif ou juste fatigué ? Ces émotions sont tout à fait normales en ces temps tout à fait anormaux.
- Vos pensées :** **Non, je ne peux pas croire que nous n'avons pas le bon équipement**
- Vos gestes :** Le sentiment d'impuissance, l'apparente inefficacité de nos interventions. Dans ces conditions, ces pensées sont tout à fait normales. Il est normal de sentir colère, peur, et impuissance en pareilles circonstances. Pouvez-vous accueillir, ressentir et partager vos émotions ? Par la suite, recentrez-vous sur les choses que vous maîtrisez.
- Vos pensées :** **J'ai l'impression que rien ne va plus.**
- Vos gestes :** Ai-je besoin de repos ? Ai-je besoin de consulter ? Le PAMQ est là pour vous.

POUR PLANIFIER EN TEMPS DE CRISE, UTILISEZ LE TRUC MNÉMOTECHNIQUE : « CALMER »

- C CONFIRMATION DE L'ÉTAT DE LA PERSONNE**
- Prenez d'abord une grande respiration.
 - « Comment vous sentez-vous dans le contexte actuel ? »
[Prenez la température émotionnelle de la personne]
- A AVIS SUR LA COVID-19**
- « Que pensez-vous de la COVID-19 et de votre situation ? »
 - [Écoutez]
- L LISTE DES PRIORITÉS ET NIVEAUX DE SOINS**
- « Voici ce que j'aimerais préparer avec vous. »
 - « Que devons-nous savoir : si vous deviez être atteint de la COVID-19, si votre état devait se détériorer à cause de la COVID-19 ? »
- M MANDATAIRE**
- « Si les choses devaient mal tourner, ce que vous pouvez nous dire maintenant aidera votre famille/vos proches. »
 - « Qui est votre mandataire ? Qui pourrait nous aider à prendre les décisions qui s'imposent si vous êtes incapable de vous exprimer ? »
 - « La situation actuelle est sans précédent. Dans ce contexte, qu'est-ce qui est le plus important pour vous ? (Sur votre vie en général ? Sur les soins que vous recevez ?) »
 - Faites-lui une recommandation, si vous jugez qu'il est capable de l'entendre. « Selon ce que vous m'avez dit, je vous recommanderais de []. Qu'en pensez-vous ? »
- E ÉMOTION**
- Soyez à l'affût d'un trop-plein d'émotions et accueillez-le.
 - « Je sais que ça peut être difficile d'y penser. »
- R RECUEILLIR LES PROPOS DU PATIENT**
- Toute note, même brève, aidera vos collègues et votre patient.



Ce document est une adaptation française du guide de VitalTalk, un organisme voué aux communications sur les maladies graves. Vous pouvez consulter la version la plus à jour en anglais sur le site de VitalTalk au <https://www.vitaltalk.org/guides/covid-19-communication-skills>.

Traduction et adaptation par :

