

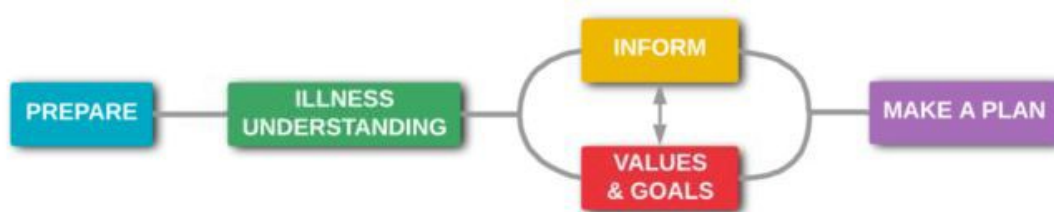
Discussion sur les objectifs des soins avec des patients qui ont la COVID-19

Guide pour les cliniciens



Population cible :

1. Patients frères, âgés ou ayant de graves comorbidités sous-jacentes
2. Établissements de soins de longue durée ou autres
3. Patients atteints légèrement ou modérément de la COVID-19



PRÉPARATION COMPRÉHENSION DE LA MALADIE INFORMATION
VALEURS ET OBJECTIFS ÉTABLISSEMENT D'UN PLAN

Objectif : Discuter de l'état de santé actuel de la personne affectée par la COVID et la préparer à la limite éventuelle des soins que le système de santé pourra lui fournir.

Cette conversation a lieu avec la personne ou avec son mandataire spécial (si la personne est inapte).

Étape 1 : Présentez-vous et expliquez le but de cette conversation.

« Je vous appelle pour discuter des plans à établir pour vos soins (ou pour les soins de votre proche). Avez-vous le temps de parler un peu? »

Discussion sur les objectifs des soins avec des patients qui ont la COVID-19

Guide pour les cliniciens



Étape 2 : Examinez le niveau de compréhension de la maladie.

« Je sais qu'il est difficile de parler de ces choses au téléphone, mais je vais faire de mon mieux pour vous aider. Me permettez-vous de vous poser quelques questions avant de commencer? »

« Pourriez-vous tout d'abord me dire ce que vous savez sur votre état (ou sur l'état de votre proche)? Cela m'aidera à comprendre votre point de vue et à savoir quels renseignements vous donner. »

Évaluez la compréhension que la personne a de l'état et de la progression de la maladie. Cela vous préparera à présenter la COVID-19 accompagnée de multiples comorbidités.

« D'après ce que vous comprenez, est-ce que votre état de santé (ou l'état de santé de votre proche) s'est amélioré ou a empiré avec le temps? »

« Que savez-vous de ce qui arrive à une personne infectée par la COVID-19? »



Étape 3 : Informez.

Faites une présentation brève, concise, en utilisant des mots simples. Attendez la réponse et la réaction de la personne. Si vous ne savez pas si elle comprend vraiment, demandez-lui de répéter ce que vous venez de lui expliquer. En cas de réaction émotionnelle, arrêtez-vous quelques instants pour lui donner du soutien émotionnel.

« Commençons au tout début... vous êtes (ou votre proche est) tombé malade la semaine dernière... Nous avons effectué un test, et nous avons découvert que vous avez (ou que votre proche a) le coronavirus. »

Demandez-lui : *« Est-ce que vous saviez déjà cela? »*

Il se dit beaucoup de choses aux nouvelles sur le coronavirus. Vous avez probablement entendu dire que les gens dont l'infection est bénigne ou modérée s'en remettent, mais que certaines personnes tombent gravement malades et ne réussissent pas à en guérir.

Pour le moment, votre infection (ou l'infection de votre proche) est plutôt bénigne, et j'espère que votre état (ou son état) n'empirera pas, mais qu'il s'améliorera. Nous vous tiendrons au courant de votre (ou de son) état de santé. »

Faites une pause pour donner à la personne le temps de digérer cette information.

« Il est cependant important de vous préparer à ce qui pourrait arriver au cours des jours qui viennent. Nous savons que le coronavirus aggrave souvent beaucoup l'état de santé des patients frêles qui ont d'autres troubles médicaux. » (Au besoin, ajoutez de l'information sur les maladies chroniques de la personne.)

« Nous vous donnerons (ou à votre proche) des médicaments afin que vous ayez (ou que votre proche ait) les meilleures chances possibles de guérir. Il n'y a pas de traitement contre le coronavirus, mais nous pouvons vous administrer (ou à votre proche) tous les traitements qui favoriseront la guérison, comme des antibiotiques (si une infection bactérienne se développe) et de l'oxygène.

« Cependant... et vraiment, je ne veux pas dire ces choses, mais il le faut... si votre (ou son) état continue à empirer, il est possible que vous nous quittiez (ou que votre proche meure) à cause de cette infection.

Faites une pause pour laisser à la personne le temps d'assimiler cette information. Soutenez-la émotionnellement avec empathie en comprenant et en confirmant ses émotions :

1. Nommez l'émotion : *« Ce n'est pas ce que vous espériez entendre... Je ne peux qu'imaginer le choc que vous ressentez... »*
2. Explorez : *« Dites-moi à quoi vous pensez maintenant? »* ou : *« Qu'est-ce qui vous fait le plus peur? »*

Discussion sur les objectifs des soins avec des patients qui ont la COVID-19

Guide pour les cliniciens



3. Donnez du soutien : « *Nous savons tous à quel point vous aimez votre (proche). Y a-t-il quelque chose que vous voudriez nous dire à son sujet pour nous aider à prendre soin de lui (ou d'elle)?*

« *Il est important de se préparer, mais continuons quand même à espérer que votre (ou sa) maladie demeurera bénigne et disparaîtra. »*

Discussion sur les objectifs des soins avec des patients qui ont la COVID-19

Guide pour les cliniciens



Comme je vous l'ai dit tout à l'heure, votre maladie (ou la maladie de votre proche) est bénigne pour le moment, et nous espérons qu'elle va se guérir... nous vous aviserons tout de suite s'il y a un changement...

Étape 4 : Posez des questions sur les valeurs de la personne.

Une façon de préparer toutes les personnes concernées est de demander à quelles valeurs la personne tiendrait le plus si son état de santé s'aggravait.

« Parlez-moi encore de vous (ou de votre proche) ... Quelles valeurs seraient les plus importantes si la maladie s'aggravait tellement que vous (ou votre proche) vous retrouviez en phase de fin de vie?

« Si la maladie empirait, qu'est-ce qu'il serait important que je sache pour donner les meilleurs soins possibles? »

Présentation suggérée pour préparer le patient ou son mandataire spécial au système de triage, s'il y a lieu :

« Je voudrais aussi vous préparer à la possibilité que le système doive sélectionner les ressources à fournir. Autrement dit, il pourrait arriver que nous ne puissions pas fournir des soins intensifs à tous les patients qui sont dans un état critique. Si cela arrivait, l'hôpital devrait seulement offrir des soins intensifs aux personnes qui ont le plus de chances de survivre et de guérir. Vous aurez probablement entendu parler de ce problème aux nouvelles. Tous les hôpitaux de la région suivent ces lignes directrices et partagent leurs ressources. Il est possible qu'à cause des autres troubles médicaux que vous avez (ou que votre proche a), l'hôpital ne vous donne pas de soins intensifs. Je ne mentionne ici que la pire des situations qui pourraient arriver. Je ne m'attends pas à ce que cela se produise. Seulement, en voyant ce qui se passe dans d'autres régions du monde, comme en Europe et aux États-Unis, je crois qu'il serait sage de parler de ces possibilités pour que vous et votre famille ayez le temps de vous y préparer.

Les établissements recevront de l'information encore non confirmée sur le système de triage. Elle ne visera pas à empêcher les patients d'aller à l'hôpital, mais elle les préparera au fait que même s'ils sont hospitalisés, ils risquent de ne pas recevoir de soins intensifs.



Étape 5 : Terminez l'appel.

Suivant les circonstances et les ressources disponibles dans votre établissement, vous pouvez suggérer :

- De continuer à communiquer par vidéo ou par téléphone avec la personne.
- De transmettre un message à la personne :
 - « *Qu'est-ce que je peux faire pour vous aider le mieux possible?* »
 - « *Avez-vous d'autres questions à me poser maintenant?* »

Discussion sur les objectifs des soins avec des patients qui ont la COVID-19 Guide pour les cliniciens



Promettez-lui que vous rappellerez :

« Si l'état de votre (proche) change, vous recevrez un appel, soit de moi-même, soit d'une autre personne des SLD. »



Lien à la vidéo de Vital Talk sur la conversation avec des mandataires spéciaux.

<https://vimeo.com/401465080>

Autres expressions qui aideraient les fournisseurs de soins dans ces circonstances :



www.vitaltalk.org

Ce que la personne dit	Ce que vous répondez
J'ai peur.	La situation est grave. Je crois que tout le monde aurait peur. Pourriez-vous m'expliquer ce que vous ressentez?
J'ai besoin qu'on me donne de l'espoir.	Dites-moi ce que vous espérez? Je voudrais comprendre mieux ce que vous ressentez.
Vous êtes tous incompetents!	Je comprends pourquoi tout cela vous frustre. Je ferai tout mon possible pour améliorer votre situation. Qu'est-ce que je peux faire pour vous aider?
Je veux parler à votre patron.	Je comprends votre frustration. Je vais demander à mon superviseur de venir vous voir aussitôt que possible. Je vous assure que tout le monde jongle avec toutes sortes de difficultés, ces temps-ci.
Est-il temps de faire mes adieux?	J'espère que non. Mais je crains qu'il ne vous reste plus beaucoup de temps. Qu'est-ce qui est le plus urgent, pour vous?



Ce que la personne dit	Ce que vous répondez
Je veux tout ce qui est possible. Je veux vivre.	Nous faisons tout ce que nous pouvons. Votre situation est grave. Me permettriez-vous de vous poser quelques questions pour mieux vous connaître? Qu'est-ce que je devrais savoir à votre sujet pour mieux prendre soin de vous?
Je ne pense pas que ma femme aurait voulu ça.	Eh bien, parlons un peu de ce qu'elle aurait voulu. Pouvez-vous me dire ce qui était le plus important, pour elle, dans la vie? Qu'est-ce qu'elle considérait comme le plus précieux? Qu'est-ce qui donnait le plus de valeur à sa vie?
Je ne veux pas finir en légume ou attachée à une machine.	Merci, c'est très important que je le sache. Pouvez-vous m'expliquer ce que vous voulez dire par là?
Je ne sais pas vraiment ce que mon mari voulait, nous n'en avons jamais parlé.	Vous savez, bien des gens se retrouvent dans cette situation. C'est une situation très difficile. Je vous dirai franchement que vu l'état dans lequel il se trouve, si nous devons le brancher à un ventilateur ou lui administrer la RCR, il ne survivra pas. Tout est contre nous. Je vous recommande d'accepter le fait qu'il ne va pas vivre encore bien longtemps et de le laisser s'en aller paisiblement. Je suppose que c'est difficile à accepter. Comment vous sentez-vous?

Discussion sur les objectifs des soins avec des patients qui ont la COVID-19

Guide pour les cliniciens



Information générale sur ces guides de conversation

- Ces guides ne présentent que des suggestions. On y propose des expressions à utiliser, mais vous devrez les adapter aux circonstances particulières de la personne à qui vous vous adressez.
 - Par exemple, si la personne réagit non pas en choc, mais avec tristesse, nommez cette émotion en disant : « Je comprends que vous soyez si triste... il est évident que vous aimez profondément votre (proche)... », ou : « Il est évident que vous êtes frustré ou fâché... je vous présente des faits difficiles à accepter... ».
- Communiquez avec les principaux membres de l'équipe de soins de la personne pour qu'ils vous appuient et qu'ils soutiennent la personne pendant cette conversation.
- Si la personne est inapte, vérifiez si vous parlez bien à son mandataire spécial désigné.
- Documentez vos conversations.
- Tenez-vous au courant des règles en vigueur dans votre établissement et des ressources offertes dans votre région :
 - Politique sur les visites;
 - Politiques sur l'allocation des ressources;
 - Soutiens d'une équipe de soins palliatifs régionale;
 - Disponibilité des soutiens de travailleurs sociaux et d'aumôniers.
- Sachez quelles ressources votre établissement doit fournir aux patients et à leur famille dans le cas de la COVID-19 et quelles sont ses politiques de triage.

Conseils généraux sur la communication (de Fraser Health Services, C.-B.)

Fournissez les renseignements de votre domaine professionnel de façon directe et honnête et au meilleur de vos connaissances.

- Laissez autant de silences que possible si le temps le permet.
- Reconnaissez les émotions que la personne ressent et explorez-les. Ne vous contentez pas de présenter des faits et des procédures.
- Présentez votre recommandation. Pendant cette période de détresse, les patients et leur famille ont besoin de votre opinion professionnelle.
- Veillez à écouter plus que de parler.
- Évitez de rassurer prématurément; adaptez-vous à la pensée des patients en espérant que la situation s'améliorera.
- Concentrez-vous sur les objectifs et sur les priorités du patient et non sur les procédures médicales.
- N'offrez pas un menu d'interventions, surtout si elles ne produiront pas de bienfaits cliniques.
- Commencez vos phrases par « j'espère », « je crains », « je me demande » :
 - « J'espère... » vous aide à adapter votre pensée aux espoirs du patient;
 - « Je crains que... » vous permet de parler honnêtement avec sensibilité;
 - « Je me demande si... » est une façon subtile de faire une recommandation.

Si vous avez des commentaires sur ces guides, veuillez les envoyer par courriel à rachel.dragas@HPCO.ca

Discussion sur les objectifs des soins avec des patients qui ont la COVID-19

Guide pour les cliniciens



Ressources supplémentaires

Hospice Palliative Care Ontario

hpco.ca

Parlons-en Ontario

<https://www.planificationprealable.ca/resource/ontario/>

Réseau ontarien des soins palliatifs

<https://www.ontariopalliativecarenetwork.ca/fr>

VitalTalk

vitaltalk.org