

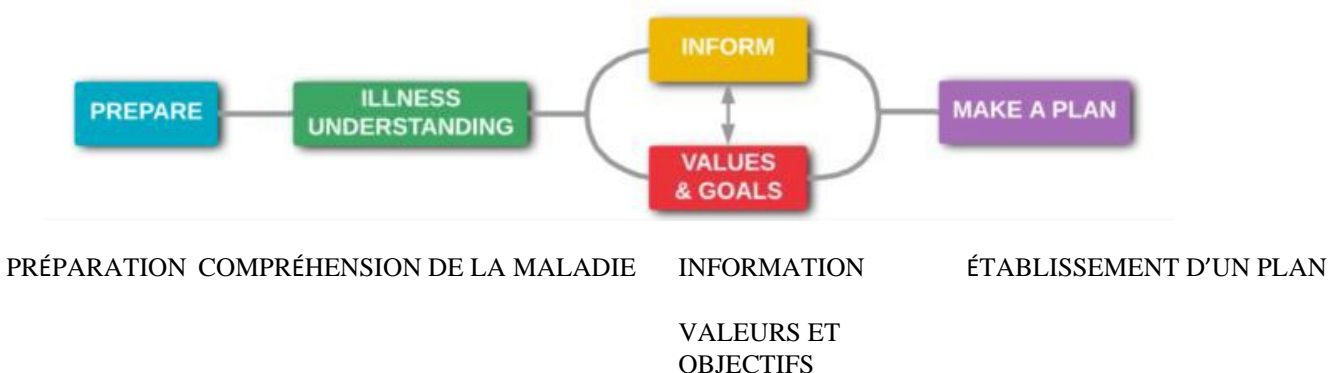
Discussion sur les objectifs des soins avec des patients qui ont la COVID-19

Guide pour les cliniciens



Population cible :

1. Patients frêles, âgés ou ayant de graves comorbidités sous-jacentes
2. Établissement de SLD ou autre, ou à domicile (à adapter selon le lieu)
3. Patients atteints gravement de la COVID-19



Objectifs : Entamer une première conversation sur les objectifs des soins, désigner un mandataire spécial et examiner les valeurs et les désirs de la personne au cas où son état de santé se détériorerait.

Exemple de situation : M. Turner a 90 ans. Il est gravement atteint d'insuffisance cardiaque, de diabète, d'une maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC) et d'une fibrillation auriculaire. Il y a 9 jours, il a été frappé d'une maladie respiratoire (la COVID-19). Son niveau de conscience diminue, et il a toujours plus besoin d'oxygène.

Cette conversation a lieu entre le personnel de SLD et la personne et éventuellement avec son mandataire spécial

****Patients en SLD :** Une désignation ou un formulaire indiquant le niveau de soins ne suffit pas. Comme ces documents ne sont pas officiels, ils ne servent pas de consentement pour fournir ou refuser des soins ou un transfert. Le fournisseur de soins doit d'abord présenter une description à jour de l'état clinique de la personne (une demande de consentement éclairé) avant que l'on puisse décider d'administrer un traitement ou de transférer la personne.

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

Guide pour les cliniciens



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

« Je vous appelle au sujet de votre (proche) afin de discuter des plans à établir pour ses soins. Avez-vous le temps de parler maintenant? »

Étape 2 : Examinez le niveau de compréhension de la maladie

« Je sais qu'il est difficile de parler de ces choses au téléphone... »

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

Étape 3 : Informez.

Parlez lentement en faisant souvent des pauses et 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.

« Alors commençons par le début... votre proche est tombé malade la semaine dernière... Les résultats du test ont confirmé qu'il a le coronavirus.

« 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.

« Les gens qui ont déjà des troubles médicaux comme (mentionnez les troubles de la personne) ont plus de peine à se remettre... »

« Jusqu'à aujourd'hui, l'état de votre (proche) était stable, et nous espérions qu'il allait guérir... malheureusement, son état empire maintenant... »

« Je voudrais pouvoir vous dire que ce n'est pas le cas, mais j'ai bien peur que son état s'aggrave tellement qu'il ne se remettra pas... et qu'il risque de mourir de cette maladie.

« Pourrions-nous parler des meilleurs soins à lui donner maintenant? »

« C'est désolant... je ne voulais vraiment pas vous donner de mauvaises nouvelles... surtout par téléphone... »

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

Guide pour les cliniciens



Étape 4 : Réagissez à ses émotions.

Faites une pause pour lui laisser le temps d'absorber cette information. NE POURSUIVEZ PAS LA DISCUSSION si la réaction émotionnelle est forte ou si votre interlocuteur s'oppose à ce que vous lui dites.

Appuyez et reconnaissez les émotions :

- En nommant l'émotion : Par exemple : « *Je vois que ces nouvelles vous bouleversent... J'aurais bien voulu vous dire des choses plus positives...* »
- En l'explorant : « *Dites-moi ce que vous pensez maintenant...* »
- En donnant du soutien : « *Merci de m'avoir confié cela... Cela m'aidera beaucoup à mieux vous aider.* »

Étape 5 : Examinez les objectifs et les valeurs de la personne en tenant compte des points déjà soulevés pendant la planification préalable des soins

- « *Revenons à nos dernières discussions...* » (sur les objectifs des soins ou PPS)
- « *Pourriez-vous me dire d'autres choses au sujet de votre (proche)?* »
- « *Que jugerait-il le plus important, maintenant?* »
- « *Ressentez-vous des inquiétudes ou des craintes pour votre (proche), maintenant?* »
- « *Y a-t-il autre chose que nous devrions savoir au sujet de votre (proche) pour lui donner les meilleurs soins possibles?* »

Étape 6 : Recommandez une gestion de soins (à partir des valeurs obtenues ci-dessus)

La discussion s'oriente alors sur les valeurs et les objectifs ainsi que sur l'état clinique de la personne. La personne ou son mandataire spécial peut donner son consentement sur des soins de soutien ou sur des soins palliatifs en SLD, ou alors demander un transfert à l'hôpital pour recevoir des soins plus intensifs.

Vous pouvez expliquer que les patients atteints d'une grave maladie sous-jacente qui attrapent la COVID-19 courent plus de risques d'en mourir même en recevant les traitements les plus intensifs à l'hôpital. L'équipe traitante de l'hôpital évaluera l'efficacité éventuelle des soins intensifs.

Si vos interlocuteurs choisissent cette option, suivez les directives sur le transfert à l'hôpital d'un patient atteint d'une maladie respiratoire.

Si les valeurs de la personne favorisent une approche palliative :

- « *Me permettez-vous de vous faire quelques recommandations sur les soins à continuer à donner à votre (proche)?* »

Guide pour les cliniciens

« D'après ce que vous m'avez dit, je déduis que votre (proche) voudrait que nous nous concentrons sur son confort. Je recommande donc que nous continuions à le soigner ici à la résidence de SLD au lieu de l'envoyer à l'hôpital. Notre grande priorité est de maintenir son confort et de veiller à la qualité des soins qu'il recevra. Nous avons tout ce qu'il faut ici dans notre établissement pour assurer le confort de votre (proche) et pour lui donner de bons soins. Nous lui donnerons de l'oxygène et tous les médicaments qu'il faudra pour maintenir son confort. Nous pourrions aussi lui administrer des médicaments pour contrer son essoufflement et pour atténuer la douleur qu'il pourrait ressentir à cause de la COVID-19. »

« Que pensez-vous de ce plan? »

« En plus de tout cela, pensez-vous à une autre chose que votre (proche) voudrait pour se sentir plus à l'aise? »

Étape 7 : Expliquez la politique sur les visites (selon les circonstances)

« Nous permettons à un visiteur de venir dire adieu. Voyons donc quelle personne vous choisirez. »

« Ou alors, si vous préférez le faire à partir de chez vous, nous pourrions organiser une visite par téléphone ou par vidéo afin que vous lui disiez adieu. Je pourrais vous aider à organiser cela. »

Je peux aussi lui transmettre un message pour vous. Dites-moi ce que vous préférez faire... »

Étape 8 : Confirmez le plan de gestion des soins.

« Auriez-vous d'autres questions à me poser? »

- Si la personne décide de rester en SLD pour recevoir des soins palliatifs, discutez de la gestion des soins médicaux et des médicaments qui assureront son confort.
- Dites-leur quand ils recevront un autre appel.

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

Information générale sur ce guide de conversation

- Ce guide ne présente 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.
- 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.

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

Guide pour les cliniciens



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

hpcoco.ca

Parlons-en Ontario

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

Réseau ontarien des soins palliatifs

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

VitalTalk

vitaltalk.org