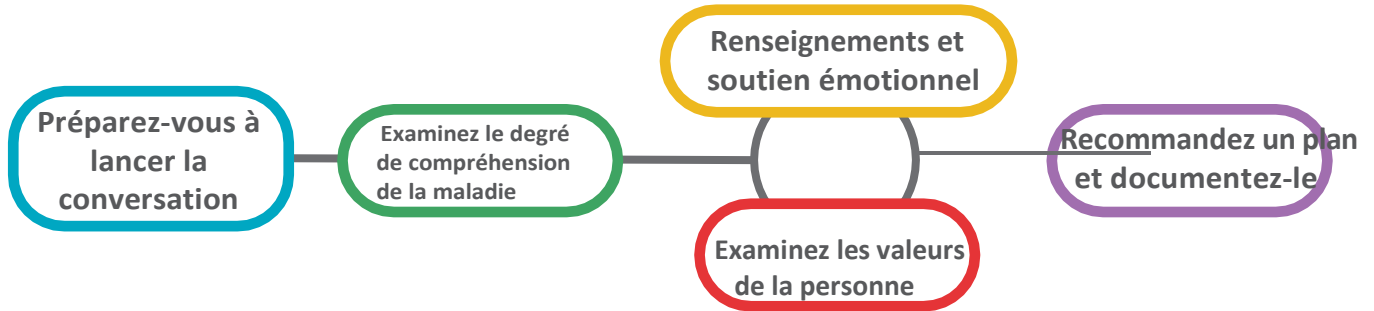


sur les objectifs des soins en salle d'urgence

Guide de conversation harmonisant les traitements et les soins à offrir avec les objectifs et les valeurs de la personne.



| Étapes | Phrases |
|---|---|
| <p>PRÉPAREZ-VOUS À LANCER LA CONVERSATION :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vérifiez l'état clinique de la personne; • Sachez quels traitements lui offrir; • Oubliez vos préoccupations pour l'écouter attentivement. | <p>« Je voudrais être sûr de vous donner les meilleurs soins possibles. Pour cela, il faut que nous ayons une discussion sérieuse. »</p> |
| <p>EXAMINEZ LE DEGRÉ DE COMPRÉHENSION DE LA MALADIE :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Écoutez et posez des questions précises. | <p>« Dites-moi ce qui s'est passé jusqu'à présent. » « Dites-moi ce qui l'a amené à se faire hospitaliser. »</p> |
| <p>RENSEIGNEZ LA PERSONNE :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Donnez-lui clairement les renseignements qui lui manquent; • Parlez lentement; • Arrêtez-vous souvent pour lui laisser le temps de digérer l'information. | <ul style="list-style-type: none"> • Attendez-vous à une réaction émotionnelle et soutenez la personne avec empathie. <p>« Malgré l'influx d'oxygène, les poumons de votre père empirent... je crains que cette infection ne l'emporte. »</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Vous ne vous attendiez pas à cela... » • « Je vois que cela vous attriste profondément. » • « Parlez-moi un peu plus de... » |
| <p>EXPLOREZ LES VALEURS DE LA PERSONNE :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Posez-lui des questions sur : <ul style="list-style-type: none"> • Ses objectifs et ses valeurs; • Ses désirs, ses craintes et ses inquiétudes. | <p>« J'aurais voulu que la situation évolue autrement... son état m'inquiète... Vous a-t-il parlé du type de soins qu'il voudrait recevoir s'il tombait très gravement malade? »</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Avez-vous des craintes ou des inquiétudes à son sujet? » • « Quelles choses vous dirait-il qui sont les plus importantes maintenant? » |
| <p>RECOMMANDEZ UN PLAN ET DOCUMENTEZ-LE :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recommandez un plan de traitement à partir de votre évaluation clinique ET des objectifs de la personne. • « D'après ce que vous m'avez dit et de ce que je sais de sa situation médicale, je recommanderais... » | <p>« Vous m'avez dit que vous désirez vivre assez longtemps pour voir votre frère qui vient vous rendre visite de l'étranger... « Je crois que nous y parviendrons... Je suggère que nous... »</p> <ul style="list-style-type: none"> • « Je recommanderais que nous administrions des médicaments et de l'oxygène pour essayer de le guérir, mais que si son état continue à empirer, nous visions avant tout son confort au lieu de prolonger sa vie en mode artificiel de survie... » • « Vous désirez vous concentrer sur votre confort et être entouré de votre famille... dans ce cas, je recommande que... » |

Autres compétences de communication avec la COVID-19 (accès libre) : <https://www.vitaltalk.org/guides/covid-19-communication-skills/>
© 2020 par les D^{rs} Marchington, Lewin, Kaya, Steinberg, Incardona, Myers, Ailon, Chakraborty, Grossman, Perri, Wentlandt, vous et M^{me} Andreychuk.

Remerciements : Ariadne Labs, *Serious Illness Conversation Guide and VitalTalk*, a contribué à l'élaboration de la structure et du contenu.