

Vocabulaire à utiliser pour les niveaux de soins et gérer décisions difficiles en situation de pandémie

Dépistage: quand une personne est inquiète qu'elle pourrait 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 voulu que ce soit différent, mais ce n'est pas le cas.
Pourquoi les tests prennent si longs?	<i>Le laboratoire est en train de les faire aussi vite que possible.</i> Je sais que l'attente est difficile.
Pourquoi les sportifs professionnels ont 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 tout simplement aller à l'hôpital?	Notre préoccupation principale est votre sécurité. Nous tentons d'organiser comment les personnes vont aller à l'hôpital. SVP répondez à ces 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'empêcher d'aller à l'hôpital?	Je peux m'imaginer que vous êtes inquiets et que vous voulez les meilleurs soins possibles. Pour le moment l'hôpital est devenu un endroit dangereux sauf si vous en avez vraiment besoin. La chose la plus sécuritaire pour vous est de _____.

Admission: lorsque votre patient a besoin d'une admission 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 24-48 heures. C'est normal d'être stressé quand on attend un résultat de test. En attendant, essayer de faire des activités qui vous aident à garder votre calme.
Est-ce grave?	À partir de l'information que j'ai en ce moment et avec mon évaluation, votre situation est assez grave que je pense que vous devriez être à l'hôpital. Lorsque nous en saurons plus demain, nous vous garderons informé.
Est-ce que [ma grand-mère/ mon grand-père] va survivre?	Je vois que vous êtes inquiets. Voici ce que je peux dire: étant donné qu'il a 90 ans, et doit déjà composer avec d'autres maladies sérieuses, il est bien possible qu'il ne

	survivra pas à l'infection. Mais honnêtement, il est trop tôt pour dire de façon certaine.
Êtes-vous en train de dire que personne peut me visiter?	Je sais qu'il est très difficile de ne pas avoir de visiteurs. Le risque d'augmenter la propagation de la maladie est tellement élevé, qu'avec regrets, je dois malheureusement empêcher les visiteurs. Les visiteurs seront en plus grand danger s'ils viennent vous voir à l'hôpital. J'aurais vraiment souhaité que les choses soient différents.
Comment pouvez-vous m'empêcher de visiter mon [proche] ?	Le risque de répandre la maladie est tellement élevé que je dois avec regrets bloquer tous les visiteurs. Nous pouvons vous aider à les contacter de façon électronique. J'aurais espérer pouvoir vous laisser visiter, parce que je sais que c'est très important, mais ce n'est tout simplement pas possible actuellement.

Counselling: lorsque les mécanismes de défense ont besoin d'un coup de pouce ou que les émotions sont fortes

<i>Ce qu'ils disent</i>	<i>Ce que vous pourriez dire.</i>
J'ai peur.	Nous vivons une situation difficile. Je pense que tout le monde serait apeuré. Pourriez-vous m'en dire plus?
J'ai besoin d'espoir.	Dites-moi que ce que vous espérer? Je veux en comprendre plus.
Vous êtes incompetents!	Je peux voir pourquoi vous n'êtes pas content. Je suis prêt à faire mon possible pour tenter d'améliorer les choses pour vous. Que pourrais-je faire pour vous aider?
Je veux parler avec votre supérieur.	Je peux voir 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, mais je crains en effet que le temps soit court. 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 tout. Je veux vivre.	Nous faisons tout ce que nous pouvons. Nous vivons une situation difficile. Pourrions-nous prendre un moment pour que j'en apprenne plus sur vous? Que dois-je savoir sur vous pour que je puisse bien vous soigner?
Je ne pense pas que [ma grand-mère/mon grand-père] aurait voulu ces soins.	OK, prenons un moment pour parler de ce qu'il aurait voulu. Pourriez-vous me dire ce qu'il/elle considérait comme étant

	le plus important dans la vie. 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, il est très important pour moi de savoir ça. Pourriez-vous me dire plus sur ce que vous voulez dire?
Je ne suis pas sûr ce que [ma grand-mère/mon grand-père] aurait voulu, nous n'en avons jamais parlé?	Vous savez, plusieurs personnes se trouvent dans le même bateau présentement. Nous vivons une situations difficile. Pour être honnête, compte tenu de sa condition globale actuellement, si nous avons besoin de le brancher à un ventilateur ou de le réanimer, il ne survivra pas. Les chances sont contre lui. Ma recommandation est qu'on accepte qu'il ne souffre pas plus longtemps et qu'on le laisse mourir paisiblement. Je sais que cela est difficile à entendre et ce n'est pas ce que j'aurais voulu vous dire. [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?	<i>Ceci est une situation sans précédent. Nous tentons d'utiliser les ressources de la façon la plus équitable pour tous. La situation de votre [grand-mère/grand-père/proche] ne remplit pas les critères pour être admis aux soins intensifs ce jour. J'aurais espéré que la situation soit différente.</i>
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 spéciales pour l'admission aux soins intensifs étant donné que essayons d'utiliser les ressources de la façon la plus équitable pour tous. Si c'était il y a un an, nous pourrions prendre une décision 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 c'est une situation épineuse. Je suis aussi 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'il/elle survivrait. Nous devons donc être préparé qu'il/elle pourrait mourir. Nous ferons tout notre possible pour la soigner.
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 pour ne pas discriminer

	personne. Ces recommandations ont été développées sur plusieurs années et n'ont pas été développés hier. Je sais que c'est dût à entendre.
Vous me traitez différemment à cause de la couleur de ma peau.	Je peux m'imaginer que vous avez eu des expériences négatives dans le passé avec le système de santé simplement à cause de qui vous êtes. <i>Ce n'est pas juste et j'aurais souhaité que les choses aient été différents. La situation aujourd'hui est que nos ressources 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 la ville et à travers la province, 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. SVP essayez de comprendre que nous travaillons tous le plus fort possible.
Pourquoi ne pouvez-vous pas obtenir 15 ventilateurs de plus d'ailleurs?	À l'heure actuelle, l'hôpital travaille à pleine capacité. Ce n'est pas possible d'augmenter notre capacité aussi facilement que vous le dites. Je réalise aussi que cela peut vous décevoir.

Anticipation: vous vous inquiétez de ce qui pourrait arriver

Ce que vous craignez	Ce que vous pouvez faire
Ce patient sera très en colère.	Avant d'aller dans sa chambre, prend un instant pour une respiration profonde. Quelle est la cause de cette colère? Amour, responsabilité, crainte?
Je ne sais pas comment dire à cette personne adorable que je ne peux pas l'admettre aux soins intensifs et qu'elle risque de mourir.	Rappelez-vous ce que vous pouvez faire: vous pouvez écouter ce qui l'inquiète, vous pouvez expliquer ce qui se passe, vous pouvez l'aider à se préparer, vous pouvez être présent. Ces choses sont importantes pour elle.
J'ai travaillé toute la journée avec des personnes infectées et je m'inquiète	Parlez leur de ce qui vous inquiète. Vous pouvez décider ensemble ce qui est le mieux. Il n'y a pas de réponse simple,

que je pourrais être en train d'infecter les personnes qui comptent le plus pour moi.	mais vos inquiétudes sont plus faciles à gérer quand vous les partagez avec autrui.
Je m'inquiète de m'épuiser, et de perdre ma compassion.	Pouvez-vous trouver des moments dans votre journée où vous avez connecté avec un patient, vous avez partagé quelque chose ou avez profité de quelque chose? Il est possible de trouver des moments de calme au sein d'une tempête.
Je suis inquiet que je serai dépassé et que je ne serai pas capable de faire ce qui est le mieux pour mes patients.	Vérifiez votre propre état d'esprit, même si vous n'avez qu'un petit moment. Si un extrême est anéanti, et que l'autre se sent fort, où suis-je maintenant? Rappelez-vous que peu importe votre état d'esprit, ces émotions font partie de la nature humaine. Pouvez-vous les accepter, ne pas les repousser, et puis par la suite décider ce que vous avez besoin?

Deuil: lorsque vous avez perdu quelqu'un

Ce que je pense	Ce que je peux faire
J'aurais du être capable de sauver cette personne.	Avis: est-ce que je suis en train de m'évaluer? Est-ce que je pourrais tout simplement me retirer un peu et vivre mon émotion? C'est possiblement de la tristesse, ou de la frustration, ou juste de la fatigue. Ces émotions sont normales. Nous sommes dans un moment complètement anormal de l'histoire.
<p>Mon Dieu, je ne peux pas croire que nous n'avons pas le bon équipement.</p> <p>Mon Dieu, je ne peux pas croire que cette personne a été si méchante avec moi.</p> <p>Mon Dieu, je ne peux pas croire que tout ce que je fais semble échouer.</p>	<p>Avis: est-ce que je suis catastrophiste? Est-ce que mon analyse n'est pas tout simplement relié à une autre émotion? Comme par exemple, par rapport à la tristesse de la situation? Par rapport à mon sentiment d'impuissance? Par rapport à l'apparente inefficacité de nos interventions? Sous les conditions actuelles, ces pensées sont normales, mais nous n'avons pas besoin de nous laisser abattre. Pouvons-nous reconnaître ces émotions, les vivre, et possiblement les partager?</p> <p>Et puis, il faut se demander: puis-je me mettre dans un état d'âme plus balancé tout en passant vers la prochaine étape?</p>

Version originale:

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

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

Traduction et adaptation : Patrick Archambault