

COMMUNICATION SUR LA COVID-19

Academy of Communication in Healthcare

Communication en santé

Ce document a été traduit et adapté par le Département de médecine de famille et de médecine d'urgence de l'Université de Montréal avec la permission de ACH.

20 avril 2020



Il s'agit d'une période difficile pour les soins de santé, et la situation actuelle vient compliquer les entretiens entre les professionnels de la santé et les personnes qui les consultent. Nos interactions sont les plus efficaces lorsque nous sommes conscients non seulement de nos paroles, mais aussi de notre façon de les communiquer. Nous vous présentons quelques exemples qui s'inspirent du matériel de formation mis à la disposition par l'Academy of Communication in Healthcare (ACH).

Les habiletés présentées aident à établir une relation de confiance et à renforcer la résilience.

Remarque : Comme les pratiques évoluent rapidement et que la situation diffère grandement d'une région à l'autre en fonction du nombre de cas et des ressources disponibles, les recommandations individuelles pourraient ou non s'appliquer aux pratiques locales. Compte tenu de cette évolution très rapide, nous sommes également ouverts aux commentaires.

Academy of Communication in Healthcare (ACH)

Même lorsque vous travaillez sous la pression et les contraintes, continuez de vous servir des « secondes précieuses » du début d'une rencontre pour vous présenter à tous ceux qui se trouvent dans la pièce ou présents à l'écran, établir un contact visuel et découvrir ce qui préoccupe les patients, leurs aidants ou vos collègues.

« Je ne m'attends pas à ce que vous vous souveniez de notre rencontre plus tôt ce matin. Je suis le D^r Wong, et voici le D^r Gupta. Nous sommes pneumologues et nous sommes là pour vous aider. Dites-moi ce qui vous inquiète de votre respiration. »

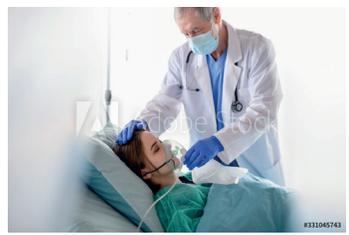
Une communication efficace et sécuritaire en santé repose sur les habiletés PRP :

- Poser une question ouverte ou inviter la participation de votre interlocuteur
- Répondre d'abord à ce qui est dit avec empathie ou au moyen d'un énoncé et, seulement alors :
- Partager vos impressions, donner votre opinion ou faites vos recommandations

Les exemples suivants illustrent les habiletés PRP lors des entretiens en télémédecine et en présentiel. Ils peuvent servir dans pratiquement tous les contextes, spécialement lorsque les émotions sont à fleur de peau.



Service de dépistage de la COVID-19 ou des urgences



Hôpital / milieu hospitalier



Soins de santé primaires / télémédecine



Collègues

Ressources supplémentaires :

- Conseils sur la COVID-19 : <http://www.achonline.org/COVID-19/Quick-Tips>
- Guide de communication sur la COVID-19 en télémédecine : <http://www.achonline.org/COVID-19/Telemedicine>

COMMUNICATION SUR LA COVID-19

Academy of Communication in Healthcare

Communication en santé

Ce document a été traduit et adapté par le Département de médecine de famille et de médecine d'urgence de l'Université de Montréal avec la permission de ACH.

20 avril 2020



Dépistage de la COVID-19 / Service des urgences

Même dans les situations d'urgence où chaque minute compte, il y a suffisamment de temps pour appliquer les habiletés PRP.

Poser une question	Votre lecture de la réponse à la question	Répondre	Partager
Décrivez-moi votre toux et votre essoufflement.	Description initiale des symptômes	L'apparition soudaine de vos symptômes semble vous effrayer.	Pour vous offrir les meilleurs soins possibles, je dois vous poser d'autres questions à propos de vos symptômes.
	Préoccupations relatives à la propagation de l'infection	Vous avez fait ce qu'il fallait en vous présentant ici pour être évalué.	Voici comment nous allons procéder tandis que vous êtes ici...
	Inquiétude quant à la pénurie de tests	Je comprends à quel point il est préoccupant de ne pas savoir si vous êtes infecté par le virus.	Je souhaiterais avoir accès à des tests pour tous. Pour l'instant nous pouvons seulement tester les personnes qui doivent être hospitalisées. Nous espérons que la situation changera bientôt.
Dites-moi ce qui vous préoccupe à propos du virus.	Demande de masques à apporter à la maison	Tout le monde a peur d'être infecté et le port du masque pourrait normalement sembler raisonnable.	Je regrette que nous n'ayons pas en ce moment suffisamment de masques pour tout le monde. Nous voudrions tous être protégés.
	Demande de chloroquine ou d'hydroxychloroquine	Ce serait merveilleux d'avoir un médicament garantissant la guérison de cette maladie.	Malheureusement, au risque de vous décevoir, les données sont insuffisantes pour vous prescrire ce médicament de façon sécuritaire. Les études, même si elles semblent prometteuses, sont à trop petite échelle pour que nous soyons convaincus de l'efficacité du médicament.
Je vous ai beaucoup parlé de ce que vous devez faire une fois de retour à la maison. Pour m'assurer que mes propos étaient clairs, pouvez-vous me dire ce que vous avez compris des mesures à prendre pour empêcher l'infection de se propager et de ce que vous devez faire si vos symptômes s'aggravent?	Préoccupations relatives au retour à la maison	Je crois comprendre que vous souhaiteriez savoir qu'il est sécuritaire pour vous de rentrer à la maison et ne pas transmettre le virus à quelqu'un d'autre.	Il est perturbant de ne pas se sentir en sécurité. La situation est difficile. Nous nous appuyons sur les données les plus récentes pour décider quelles personnes peuvent se soigner à la maison.
	Préoccupations relatives à l'admission à l'hôpital	Je saisis votre inquiétude par rapport à votre éventuel rétablissement si vous êtes admis à l'hôpital.	Nous souhaitons vous garder en observation et être prêts à vous administrer tous les traitements dont vous pourriez avoir besoin afin de maximiser vos chances de guérison.
	[résumé / teach back]	Je suis heureux de voir ce que vous avez retenu. Cela nous aide à travailler en équipe.	Voici d'autres renseignements que je voudrais ajouter [au besoin].

COMMUNICATION SUR LA COVID-19

Academy of Communication in Healthcare

Communication en santé

Ce document a été traduit et adapté par le Département de médecine de famille et de médecine d'urgence de l'Université de Montréal avec la permission de ACH.

20 avril 2020



Hôpital / milieu hospitalier

Poser une question	Votre lecture de la réponse à la question	Répondre	Partager
On m'a dit que vous souhaitez avoir des nouvelles de votre proche. Dites-moi ce que vous savez jusqu'à maintenant; cela m'évitera de répéter ce que vous savez déjà.	[résumé par le membre de la famille]	Je suis heureux de voir ce que vous avez retenu. Cela nous permet de travailler en équipe pour aider votre proche le mieux possible.	<i>Voici d'autres renseignements que je voudrais ajouter [au besoin].</i>
	Préoccupations relatives au plan de traitement	Vous ne vous sentez toujours pas bien et vous trouvez frustrant de vous rétablir si lentement. Vous vivez un moment difficile.	Le rétablissement se passe souvent plus lentement que ce que nous voudrions. J'aimerais vous aider tout au long du processus.
Comment vous portez-vous aujourd'hui?	Préoccupations relatives au congé de l'hôpital	Merci de me faire part de vos préoccupations concernant votre congé de l'hôpital et le fait qu'il n'existe aucun médicament pour traiter la COVID-19. Je reconnais que cet épisode a été très difficile pour vous. J'aimerais vous aider du mieux que je peux.	Nous partageons le même objectif, celui de vous protéger. Pour le moment, ce qui m'inquiète le plus, ce sont les risques supplémentaires auxquels vous vous exposez en restant à l'hôpital.
Dites-moi ce qui vous inquiète à propos de votre proche.	Demande de chloroquine ou d'hydroxychloroquine	Ce serait merveilleux d'avoir un médicament garantissant la guérison de cette maladie.	Malheureusement, au risque de vous décevoir, les données sont insuffisantes pour vous prescrire ce médicament de façon sécuritaire. Les études, même si elles semblent prometteuses, sont à trop petite échelle pour que nous soyons convaincus de l'efficacité du médicament.
	Impossibilité de visiter le patient	Je suis sincèrement désolé de ne pouvoir vous laisser entrer. Il s'agit d'une situation déchirante.	Puisque vous ne pouvez entrer, avez-vous le numéro de sa chambre pour pouvoir lui téléphoner?
	Anxiété au sujet du manque de respirateurs	La plupart d'entre nous se sentent impuissants face au manque de ressources durant la pandémie.	Je regrette que nous soyons aux prises avec cette pénurie.

Communication en santé

Ce document a été traduit et adapté par le Département de médecine de famille et de médecine d'urgence de l'Université de Montréal avec la permission de ACH.

20 avril 2020



Soins de santé primaires / télémédecine

Poser une question	Votre lecture de la réponse à la question	Répondre	Partager
Comment vous débrouillez-vous durant cette pandémie de COVID-19?	Bonne capacité d'adaptation	Merci de m'avoir fait part de votre expérience.	J'espère que vous pourrez continuer à trouver des façons de prendre soin de vous.
	Sentiment d'être dépassé à la maison	Je salue votre présence malgré tout ce qui se passe.	Je me demande si cela pourrait vous aider de discuter de moyens de gérer votre stress.
	Insouciance, maintien des habitudes	Vous me dites que vous vous inquiétez peu de l'infection. Il est normal de croire qu'une personne plus jeune présente moins de risque de contracter la maladie.	Je me préoccupe de votre santé et de celle des autres personnes vulnérables de votre entourage.
Dites-moi ce qui vous préoccupe à propos du virus.	Crainte de tomber malade	Plusieurs personnes sont inquiètes ces temps-ci. Voyons ensemble quel est le meilleur moyen d'éviter la maladie.	J'aimerais que nous passions ensemble en revue les recommandations de la santé publique.
	Préoccupations relatives à la propagation de l'infection	Je crois comprendre que vous craignez de transmettre l'infection à un proche âgé ou immunocompromis à la maison.	Voici quelques façons d'assurer la sécurité de ces personnes. (Ou : Connaissez-vous des moyens d'assurer la sécurité de ces personnes?)
	À votre avis, quelles sont les diverses mesures que vous pouvez prendre pour prévenir l'infection?	Demande de masques à apporter à la maison	Tout le monde a peur d'être infecté, et le port du masque pourrait normalement sembler raisonnable.
	Demande de chloroquine ou d'hydroxychloroquine	Ce serait merveilleux d'avoir un médicament garantissant la guérison de cette maladie.	Malheureusement, au risque de vous décevoir, les données sont insuffisantes pour vous prescrire ce médicament de façon sécuritaire. Les études, même si elles semblent prometteuses, sont à trop petite échelle pour que nous soyons convaincus de l'efficacité du médicament.
	Inquiétude quant au manque de tests	Je comprends à quel point il est inquiétant de ne pas savoir si vous êtes infecté par le virus. J'aimerais que nous tentions ensemble d'apaiser vos craintes.	Je regrette que nous n'ayons pas suffisamment de tests pour tous. Voyons comment vous pouvez rester en contact si la situation devait s'aggraver.
	Distanciation sociale, lavage des mains, désinfection des surfaces	C'est un excellent résumé. Je constate que vous êtes bien renseigné.	J'aimerais ajouter une chose : évitez le plus possible de toucher votre visage. Je sais que c'est difficile!

COMMUNICATION SUR LA COVID-19

Academy of Communication in Healthcare

Communication en santé

Ce document a été traduit et adapté par le Département de médecine de famille et de médecine d'urgence de l'Université de Montréal avec la permission de ACH.

20 avril 2020



Avec des collègues

Poser une question	Votre lecture de la réponse à la question	Répondre	Partager
Cela m'aiderait de savoir comment vous faites face à la situation.	[résumé d'un collègue]	Merci de m'en parler.	<i>Je vais vous dire ceci à mon sujet...</i>
Que faites-vous pour prendre soin de vous-même ?	[pratiques de résilience d'un collègue]	Je suis heureux d'apprendre que vous faites preuve de résilience. Cela nous aidera tous : vous, moi et nos patients.	J'espère que vous continuerez à trouver des façons de prendre soin de vous.
Vous avez dit ne pas vous sentir en sécurité au travail. Pouvez-vous élaborer ?	Préoccupations relatives au manque d'équipement de protection individuelle	Vous me dites que vous avez l'impression d'être mal équipé pour vous protéger contre la COVID-19 au travail.	Votre santé et votre sécurité sont la priorité. Je peux vous transmettre un lien vers une vidéo sur la façon de revêtir et d'enlever l'équipement de protection individuelle. Je peux aussi parler à votre superviseur pour que nous tentions ensemble de trouver un moyen d'assurer la sécurité de tous les membres de l'équipe.
Dites-moi ce qui vous inquiète de travailler dans une clinique de dépistage de la COVID-19.	Préoccupations relatives au manque d'équipement de protection individuelle et aux heures de travail	Je comprends vos craintes quant au manque d'équipement de protection et aux longues heures de travail. Plusieurs professionnels de la santé partagent vos inquiétudes. Nous sommes tous solidaires.	Il est très important d'assurer notre propre sécurité. Parlons d'abord de notre plan visant à fournir de l'équipement de protection individuelle.
Je dois avouer qu'il y a longtemps que je n'ai pas travaillé toute la nuit. Je suis curieux de savoir de quelle façon vous croyez que je pourrais être utile.	Pénurie de main-d'œuvre	Je comprends l'importance des besoins, et je souhaite travailler en équipe avec vous, surtout durant cette crise.	Je m'inquiète principalement de mes enfants et du fait d'être monoparental durant la journée.
Je dois dire que cela m'étonne. Expliquez-moi davantage pourquoi vous me demandez de travailler à l'unité des soins intensifs. Je m'inquiète des répercussions de la politique proposée sur l'accès pour les patients appartenant aux groupes marginalisés. J'aimerais en savoir plus ?	Pénurie de main-d'œuvre	Avec nos collègues qui tombent malades, nous vivons une situation difficile. Je me sens, moi aussi, triste et impuissant à ce sujet.	Je vais faire ce que je peux. Je m'inquiète beaucoup du fait de ne pas avoir été formé en soins intensifs.
	Urgence de mettre un plan et un système en place	Je partage votre sentiment d'urgence pour ce qui est d'aller de l'avant et je suis conscient qu'il est difficile de solliciter le point de vue de tous les intervenants.	Je suis disponible pour vous aider et j'aimerais vous demander votre soutien.