

## **Meta-LARC ACP - La planification préalable des soins**

### **Fiche conseils pour les discussions dans le cas de maladie grave :**

### **Réponses COVID-19**

Face à la pandémie de la COVID-19, les discussions sur la planification préalable des soins n'ont jamais été aussi importantes. Voici des conseils sur la manière d'utiliser vos compétences en matière de discussion dans le cas de maladie grave dans le contexte de cette pandémie.

1. Avoir des discussions dans le cas de maladie grave par TÉLÉSANTÉ
2. Recommander les prochaines étapes
3. Faire face aux émotions du patient

**1. Comment mettre en place une discussion dans le cas de maladie grave via la télésanté** (Note : la télésanté se définit comme un système de télécommunications audiovisuelles en temps réel. Il n'inclut PAS l'AUDIO SEULEMENT).

- **D'abord comprendre comment fonctionne la technologie, puis la laisser «disparaître» :**
  - Commencez la visite en confirmant que le patient/la famille peut vous voir et vous entendre.
  - Faites savoir au patient / à la famille qu'il est possible d'interrompre s'ils ont besoin de faire une pause ou de s'adapter.
  - Confirmez que vous les rappellerez au cas où la connexion serait perdue pendant la visite.
  - Parlez lentement et clairement et vérifiez de temps en temps que vous êtes bien entendu.
  - N'oubliez pas de regarder la caméra. Faites correspondre votre "taille de tête à l'écran" à la leur.
- **Créer une transition** : Reconnaissez que le moment dans lequel nous sommes est plutôt étrange et demandez à votre patient : "C'est vraiment une période incertaine pour tout le monde ces derniers temps, comment vous et vos familles faites-vous face à cette incertitude et à ce chaos ?" Ensuite, passez à la section *PRÉPARER* du Guide de discussion dans le cas de maladie grave.
- **Ayez votre discussion dans le cas de maladie grave en utilisant le guide de discussion COVID-19** : Lorsque vous *PARTAGEZ* votre compréhension des risques liés à COVID-19 et des options de soins, vous pouvez ajouter pour expliquer qu'il est possible que les visiteurs ne soient pas autorisés dans les hôpitaux.
- **Résumez la visite** : Faites savoir au patient et à sa famille qu'il reste 5 à 10 minutes et demandez-leur s'ils veulent discuter de quelque chose. Terminez la visite en résumant ce que vous avez entendu, le plan choisi et réaffirmez votre engagement envers le patient
- **Documentation** : Documentez et facturez comme vous le feriez lors d'une rencontre en face à face. Documentez le consentement du patient pour le service de télésanté (verbal est autorisé).
- **La facturation** : La télésanté peut être utilisée pour la planification préalable des soins (codes 30 : interventions complexe).

## 2. Recommander les prochaines étapes pour les patients atteints d'une maladie grave lors de l'épidémie de COVID-19

- **Renseignez-vous sur les soins de santé par procuration :**
  - «Y a-t-il quelqu'un en qui vous avez confiance pour vous aider à prendre des décisions médicales à votre place si jamais vous ne pouviez pas parler pour vous-même ?»
  - «C'est le bon moment pour leur demander d'être votre mandataire en matière de soins de santé et de s'assurer qu'ils savent ce qui est important pour vous. De cette façon, ils pourront parler en votre nom si nécessaire.»
  - «Je m'assurerai de mettre ceci dans votre dossier médical.»
  
- **Renseignez-vous sur leurs préférences en matière de soins médicaux (DMA):**
  - «Je recommande à tout le monde d'avoir des directives médicales anticipées. Il s'agit d'un document écrit indiquant vos préférences en matière de soins médicaux. Avez-vous déjà rempli une directive anticipée ?»

**Si OUI** - «C'est génial. Vous souvenez-vous de ce que vous avez écrit ? Ressentez-vous toujours la même chose ? Savez-vous où se trouve ce formulaire ? Il est important de partager les informations contenues dans ce formulaire avec votre famille et vos amis, et d'en apporter une copie avec vous si vous devez vous rendre à l'hôpital».

**Si NON** - «C'est bon. Un bon point de départ est [exemple, utiliser la préférence locale]».
  
- **Envisagez de remplir un formulaire sur les niveaux de soins avec le patient :** Si vous pensez que le patient présente un risque élevé de détérioration rapide en raison de la COVID-19 ou d'autres affections et qu'il a des préférences claires en matière de traitement, envisagez de remplir une ordonnance médicale portable pour un traitement de maintien des fonctions vitales (par exemple, le formulaire sur les niveaux de soins et RCR de l'INESSS) ou de remplir un formulaire spécifique à la localité ou à l'établissement.

## 3. Répondre aux émotions du patient

Les discussions dans le cas de maladie grave sont difficiles en raison des émotions intenses qu'elles peuvent susciter. Le cadre de travail NURSE ci-dessous peut vous aider à transmettre votre empathie et à répondre à leurs émotions.

	Exemple	Notes
Nommer	«On dirait que vous êtes frustré/effrayé».	En général, baissez l'intensité d'un cran lorsque vous nommez l'émotion
Understand (Comprendre)	«Cela m'aide à comprendre ce que vous pensez»	Considérez cela comme un autre type de reconnaissance, mais ne suggérez pas que vous comprenez tout (ce qui n'est pas le cas)
Respecter	«Je vois que vous avez vraiment essayé de suivre nos instructions»	N'oubliez pas que les éloges s'inscrivent également dans ce cadre, par exemple : «Je pense que vous avez fait un excellent travail dans ce domaine».
Soutenir	«Je ferai de mon mieux pour que vous ayez ce dont vous avez besoin»	Prendre ce genre d'engagement est une déclaration forte
Explorer	«Pourriez-vous m'en dire plus sur ce que vous voulez dire quand vous dites que ...»	Poser une question ciblée permet d'éviter que cela ne paraisse trop évident

Pour d'autres exemples de compétences de communication prêtes pour COVID, voir : [VitalTalk](#)