

Trousse à outils de communication CLEAR pour prestataires de soins de santé

Pour le respect et l'empathie dans la communication des troubles neurocognitifs

[La Société Alzheimer du Canada](#) est ravie de partager avec vous la trousse à outils de communication CLEAR pour aider les prestataires de soins de santé à mettre en pratique [les directives nationales pour la communication d'un diagnostic de trouble neurocognitif](#). Cette trousse à outils est adaptée du Guide de conversation sur les maladies graves, que nous avons affiné grâce à un processus itératif qui a impliqué la communauté et communautaire impliquant des chercheurs, des prestataires de soins de santé et des personnes ayant une expérience vécue.

Comment utiliser la trousse à outils de communication CLEAR

- La trousse à outils devrait être utilisée avant et pendant le(s) rendez-vous communiquant un diagnostic de trouble neurocognitif.
- Il est recommandé aux prestataires de soins de santé de:
 - Examiner le diagramme afin de comprendre les étapes de la communication d'un diagnostic de trouble neurocognitif,
 - Utiliser le scénario lors de leurs rendez-vous pour communiquer le diagnostic de trouble neurocognitif et de vérifier régulièrement avec le patient qu'il est à l'aise régulièrement le patient pour s'assurer qu'il est à l'aise,
 - Lire la vue d'ensemble pour comprendre l'objectif et la structure de la trousse à outils.

Ressources utiles

Les directives nationales,
éducation et ressources
alzheimer.ca/dntn

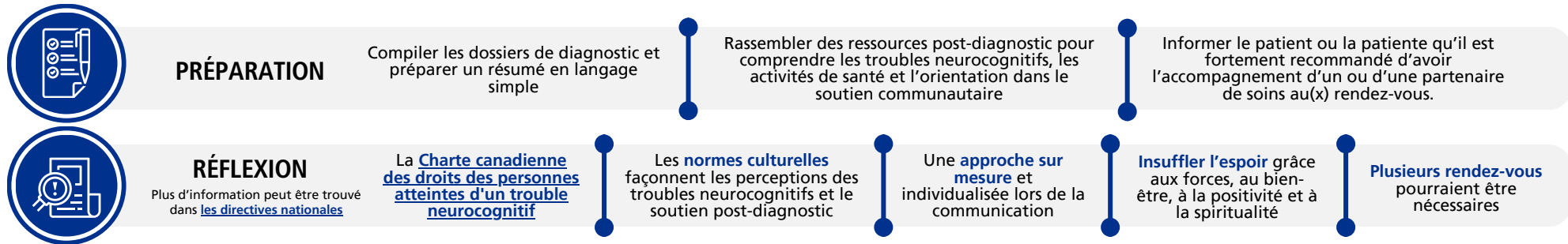


Cette trousse à outils fait actuellement l'objet d'une évaluation par la Société Alzheimer du Canada (début en janvier 2024). Cette trousse pourrait être mise à jour. Veuillez consulter régulièrement le site Web des directives nationales sur les troubles neurocognitifs pour prendre connaissance des mises à jour.

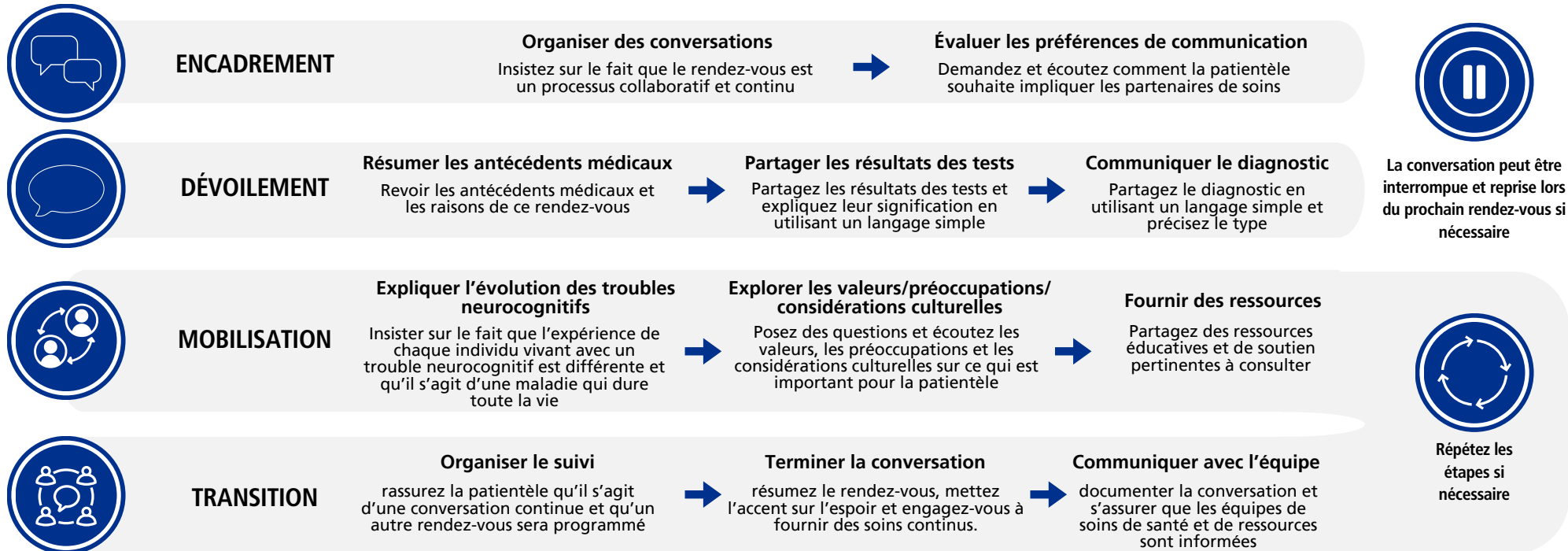
Trousse à outils de communication CLEAR

Cet **organigramme** fournit aux prestataires de soins de santé un aperçu du processus de communication d'un diagnostic de troubles neurocognitifs à la patientèle et aux partenaires de soins. Cet organigramme peut aider à soutenir des conversations plus précoces, plus nombreuses et de meilleure qualité, empreintes de compassion entre les prestataires de soins de santé, la patientèle et leurs partenaires de soins, et qui peuvent éclairer les soins futurs.

Avant le(s) rendez-vous



Lors du(des) rendez-vous



Trousse à outils de communication CLEAR

Ce **scénario** propose aux prestataires de soins de santé des incitations pour établir la conversation, divulguer le diagnostic, engager une véritable conversation sur ce que le diagnostic signifie pour la patientèle et les partenaires de soins, et passer du diagnostic aux soins et au soutien continus. Tout au long du ou des rendez-vous, il est important de communiquer avec la personne en face de vous et d'écouter activement ce dont elle a besoin de vous maintenant et à l'avenir. Chaque étape du processus de communication doit être couverte, mais chaque étape ne doit pas nécessairement se dérouler en un seul rendez-vous.

ENCADREMENT

Organiser des conversations

« Avant de commencer, je veux que vous sachiez que le rendez-vous d'aujourd'hui est une conversation collaborative. Je suis là pour écouter et comprendre ce que vous ressentez. Nous procéderons étape par étape et je veillerai à ce que vous compreniez tout ce dont nous discutons. Nous pourrions donc avoir besoin de plus d'une visite. »

Évaluer les préférences de communication

« Je veux m'assurer que nous communiquons de la meilleure façon pour vous. »
(Patient.e seul.e) « Y a-t-il quelqu'un d'autre ici que vous aimeriez inviter à participer à notre conversation ou préférez-vous que nous parlions en tête-à-tête ? »
(Partenaire[s] de soins présent.e[s]) « Je vous parlerai directement lors de ce rendez-vous. Souhaitez-vous que j'inclue votre partenaire de soins ou toute autre personne à ce rendez-vous en leur posant des questions ou en leur fournissant également des informations ? »

DÉVOILEMENT

Résumer les antécédents médicaux

« La dernière fois que nous avons parlé, nous avons discuté de _____ [résumer les antécédents médicaux relatifs au diagnostic]. Nous avons fait plusieurs tests pour trouver la raison pour laquelle vous ressentez ces symptômes. »

Partager les résultats des tests

« Les résultats des tests sont revenus et confirment nos inquiétudes concernant votre _____ [antécédents médicaux relatifs au diagnostic].
Sur la base des résultats des tests, nous avons un diagnostic. Puis-je en discuter avec vous maintenant ? »

Communiquer le diagnostic

« D'après les résultats des tests, vous souffrez de troubles neurocognitifs, en particulier _____ [type de nom, si connu]. »
« J'aimerais discuter de votre diagnostic en termes de la suite et de vos préoccupations en ce moment. Comment vous sentez-vous à ce sujet ? »

Expliquer l'évolution des troubles neurocognitifs

« Le terme troubles neurocognitifs décrit un ensemble de symptômes pouvant inclure une perte de mémoire, des changements d'humeur et de comportement, ainsi que des difficultés de réflexion, de vision, de mouvement, de résolution de problèmes et de langage. Les troubles neurocognitifs sont une maladie évolutive, ce qui signifie qu'elle a tendance à changer avec le temps, mais l'expérience de chaque individu est unique. Il n'existe pas de remède, mais il existe des traitements et un soutien qui peuvent aider à vivre une vie épanouie. »

« Y a-t-il des informations supplémentaires sur votre état de santé, des traitements ou les résultats de vos tests que vous souhaitez connaître ? »

« Quelle est votre compréhension de votre état ? »

« Quelle quantité d'informations sur ce qui pourrait vous arriver avec votre état de santé souhaiteriez-vous que je vous fournisse ? »

« J'aimerais savoir ce qui est important pour vous pour avancer dans votre état. Comment vous sentez-vous à ce sujet ? »

Explorer les valeurs/préoccupations/considérations culturelles

- Objectifs
- Peurs et inquiétudes
- Sources de force
- Capacités critiques
- La famille
- Considérations culturelles

« Quels sont vos objectifs les plus importants si votre état de santé change ? »

« Quelles sont vos plus grandes craintes et inquiétudes quant à l'avenir compte tenu de votre état de santé ? »

« Qu'est-ce qui vous donne de la force lorsque vous pensez à l'avenir compte tenu de votre condition ? »

« Quelles capacités sont si essentielles à votre vie que vous ne pouvez pas imaginer vivre sans elles ? »

« Que savent vos partenaires de soins de vos priorités et de vos souhaits ? »

(Patient.e seul.e) « Avez-vous un, une ou plusieurs partenaires de soins pour vous soutenir ? Souhaitez-vous partager ce diagnostic avec votre ou vos partenaires de soins ? Souhaitez-vous un autre rendez-vous avec moi pour partager ces informations ou souhaitez-vous d'abord partager les informations ? »

« Y a-t-il quelque chose que vous aimeriez que je comprenne sur votre culture ou vos coutumes pour aider l'équipe à mieux vous soutenir ? »

« Comment pouvons-nous, en tant qu'équipe, vous soutenir ? »

Fournir des ressources

« J'aimerais vous fournir des ressources qui vous aideront à comprendre votre diagnostic et à obtenir plus de soutien. Comment vous sentez-vous à ce sujet ? »

« Je vous ai entendu dire que _____ est vraiment important pour vous. Comprenant ce que vous avez partagé et ce que nous savons de votre état, je vous recommande de _____. Cela aidera _____ [spécificités et valeur de la ou des ressources]. »

« J'aimerais partager avec vous des informations sur votre Société Alzheimer locale, qui peuvent également vous aider à trouver des ressources et un soutien précieux. »

Organiser le suivi	« J'aimerais fixer un autre rendez-vous pour discuter de _____ [questions, préoccupations ou sujets non abordés] une fois que vous aurez eu l'occasion de réfléchir à tout ce dont nous avons discuté. Comment vous sentez-vous à ce sujet ? Est-ce que vous souhaitez que nous trouvions une date avant votre départ ? »
Terminer la conversation	« Aujourd'hui, nous avons confirmé un diagnostic de troubles neurocognitifs et vous avons proposé un soutien et les ressources disponibles pour vous qui répondent aux valeurs et aux préoccupations que vous avez partagées avec moi. Sachez que vous pouvez bien vivre avec les troubles neurocognitifs. Des ressources existent pour vous appuyer. Je prends vos soins et votre bien-être à cœur et je m'engage à travailler en étroite collaboration avec vous et votre (vos) partenaire(s) de soins pour gérer vos symptômes et explorer toutes les options disponibles pour votre bien-être. »
Communiquer avec l'équipe	<i>Pour prestataires de soins de santé de : Il est important de proposer une approche holistique pour soutenir les personnes atteintes de troubles neurocognitifs et leurs partenaires de soins. Assurez-vous de communiquer les résultats des rendez-vous et d'impliquer d'autres équipes de soins de santé et de ressources dans la planification des soins.</i>

Trousse à outils de communication CLEAR

Pour le respect et l'empathie dans la communication des troubles neurocognitifs

Vue d'ensemble

Objectif et philosophie :

Dans le domaine des soins de santé, la communication est essentielle, en particulier lorsqu'il s'agit de fournir des soins et un soutien aux personnes atteintes de troubles neurocognitifs et leurs partenaires de soins. La trousse à outils de communication CLEAR est conçue pour établir de meilleures relations entre les prestataires de soins de santé, la patientèle et leurs partenaires de soins. La trousse à outils de communication CLEAR n'est pas seulement une ressource ; elle vous aidera à faire preuve d'empathie, de compassion, de compréhension et de clarté auprès de la patientèle et des partenaires de soins concernant les troubles neurocognitifs et les soins.

La philosophie fondamentale de la trousse à outils de communication CLEAR est la conviction que chaque patient.e mérite une conversation aussi honnête que compatissante. La trousse à outils vise à faciliter les discussions qui honorent les valeurs, les préférences et les objectifs de la patientèle, en garantissant que les prestataires de soins de santé communiquent avec les patient.e.s et les partenaires de soins d'une manière qui exprime le respect et suscite l'espoir.

Structure et approche :

La trousse à outils de communication CLEAR contient deux éléments : un organigramme et un scénario. L'organigramme offre un visuel qui résume le processus étape par étape. Une partie importante de la communication d'un diagnostic de troubles neurocognitifs est une préparation adéquate et un examen des considérations clés pour soutenir de meilleures conversations qui sont plus nombreuses et plus précoces. Il est essentiel de se familiariser avec [les directives nationales pour la communication d'un diagnostic de trouble neurocognitif](#).

Le scénario fournit aux prestataires de soins de santé un langage et des questions testés par la patientèle qui garantissent qu'elle se sente vue, entendue et comprise. En utilisant la formulation et les questions du scénario, les prestataires de soins de santé n'ont pas besoin de passer un temps précieux à chercher les « bons » mots ou la « bonne » façon de communiquer le diagnostic. Cela favorise non seulement de meilleures conversations plus nombreuses et plus précoces, mais aide également la conversation à s'intégrer dans le système de santé canadien actuel.

Chaque étape du processus de communication doit être abordée, mais il n'est pas nécessaire que chaque étape se déroule en un seul rendez-vous. Une fois le diagnostic communiqué, les prestataires de soins de santé doivent collaborer avec la patientèle et les partenaires de soins pour franchir les étapes restantes afin de permettre une conversation continue ainsi que des soins et un soutien de qualité.

Enfin, si une personne partage des informations sur ses croyances culturelles pour comprendre les troubles neurocognitifs, respectez-les et reconnaissez qu'elles sont comprises par les prestataires. Assurez-vous que la patientèle comprend que les troubles neurocognitifs sont une maladie et que des soins et un soutien sont disponibles pour les aider à maintenir leur qualité de vie.