

Simulation en offre active des services en français - Nutrition & Chute

Scénario pour le patient simulé

Contexte de la rencontre

Vous êtes monsieur Marc Carmichael, un francophone marié à une anglophone. Vous rencontrez la diététiste en préparation du congé de votre épouse du centre de réadaptation. Votre épouse est tombée et elle s'est facturée la hanche et elle a dû être admise dans un centre de réadaptation. C'est un(e) nouvel(le) diététiste que vous rencontrez aujourd'hui (celle qui s'occupait de votre épouse auparavant est en congé de maternité), donc vous ne l'avez jamais vue et vous ne savez pas si elle parle français ou pas. La diététiste précédente ne parlait pas français et elle avait remis à votre épouse un dépliant en anglais décrivant des sources alimentaires riches en calcium et vitamine D qui pourraient être bénéfiques à votre épouse. Vous n'avez pas bien compris cette information qui était en anglais.

Suite à la demande de votre épouse, le/la diététiste vous a appelé pour discuter de l'apport alimentaire de votre épouse lorsqu'elle rentrera à la maison. Il/elle vous a fixé une rencontre sur Zoom aujourd'hui. Vous profiterez également de la rencontre pour lui faire part de vos inquiétudes en plus de poser des questions sur la documentation remise à votre épouse.

La situation actuelle de votre épouse au centre de réadaptation

Votre épouse, madame Carmichael, termine 6 semaines de réadaptation et elle sera de retour à la maison la semaine prochaine. Elle a fait une chute sur le trottoir glacé et elle a des séquelles : elle marche avec des béquilles et le médecin lui a dit que ses os étaient très fragiles. Elle est traumatisée par ce qui lui est arrivé, car elle a peur de ne plus pouvoir sortir de chez elle. Madame Carmichael, est de langue maternelle anglaise, et elle était parfaitement bilingue, mais depuis sa chute, elle éprouve des difficultés à l'oral et à l'écrit dans les deux langues, mais c'est pire en français. Vous avez l'impression qu'elle ne vous comprend vraiment que si vous lui parlez en anglais. Elle arrive difficilement à trouver ses mots.

Depuis sa chute, madame se déplace en marchant avec une marchette qui nécessite toutefois la surveillance d'une personne.

Elle a un fauteuil roulant pour les sorties à l'extérieur. Elle a encore de la difficulté à marcher. Elle ne sait pas encore comment elle va occuper ses journées lors de son retour à domicile. Elle aimait la marche, le jardinage, la cuisine, la lecture. Certaines activités sont maintenant impossibles avec sa situation actuelle, car elle n'a pas assez d'équilibre pour cuisiner et encore moins pour faire du jardinage et de la marche. Depuis sa chute, son principal loisir est la télévision, et parfois la lecture ou quelques jeux de cartes sur la tablette.

Déroulement de la rencontre – Accueil :

Langue de l'entretien avec vous :

- On veut que l'étudiant(e) (qui est le/la diététiste) adapte son langage au vôtre et non l'inverse.
- Vous préférez parler en français avec le/la diététiste, mais vous ne le dites pas spontanément. Vous ne savez pas si ce nouveau ou cette nouvelle diététiste comprend le français et ne voulez pas avoir l'air de revendiquer. S'il ou elle vous parle en anglais, vous poursuivez en anglais, avec une certaine hésitation pour trouver vos mots.
- Si l'étudiant(e) dit seulement « Bonjour/ Hi », vous répondez « Hi! ». Vous attendez de voir s'il va vous donner d'autres signes qu'il parle français.
- S'il vous parle seulement en français, vous répondez en français. Idéalement, on voudrait qu'il prenne le temps de vous demander votre langue préférée.

Niveau de langue en français

- Si l'étudiant(e) parle un très bon français, vous pouvez utiliser du langage plus familier pour voir s'il va s'adapter à vous. À l'inverse, s'il parle un langage trop familier, vous pouvez prendre un air plus formel et un français plus soigné. **(Voir en page 4 un tableau avec des exemples de niveau de langue)**
- L'étudiant(e) devrait aussi vous vouvoyer pendant l'entrevue. S'il vous demande s'il peut vous tutoyer, vous pouvez répondre que vous préférez qu'il vous vouvoie. S'il ne demande pas et vous tutoie, vous ne dites rien, mais cela lui sera reflété dans les commentaires à la fin du scénario.

Lorsque l'étudiant(e) diététiste vous demande ce qu'il peut faire pour vous, vous lui montrez le dépliant reçu au sujet des aliments que vous n'avez pas compris et dites :

S'il ne vous a pas encore parlé en français	S'il vous a déjà parlé en français
<i>What I have to do with that?</i>	<i>Qu'est-ce que je devrais faire avec ceci?</i>
Donnez une chance de montrer que vous n'êtes pas à l'aise en anglais en faisant une erreur de grammaire ou autre	Ne mentionnez pas tout de suite que vous ne comprenez pas la langue des documents (anglais). Laissez le temps à l'étudiant(e) de vous demander ce que vous ne comprenez pas ou pourquoi vous ne comprenez pas les documents.

Ne demandez pas tout de suite à l'étudiant(e) de vous donner des dépliants en français. Faites seulement savoir que vous n'avez pas bien compris les anciens dépliants et attendez de voir les solutions proposées par l'étudiant(e).

Déroulement de la rencontre - votre situation à vous pendant la rencontre

Vous exprimez des craintes parce que votre épouse a perdu beaucoup d'autonomie. Vous allez vous retrouver seule à prendre soin d'elle, ce que vous n'avez jamais fait : vous craignez de ne pas savoir quoi faire surtout que vous n'êtes pas trop à l'aise à cuisiner et que votre épouse doit manger certains aliments particuliers. Vous pensez que votre épouse va s'ennuyer beaucoup si elle ne reprend pas d'activités dans les plus brefs délais. Les journées vont être longues pour elle et pour vous. De plus, vous avez peur qu'elle perde des capacités, vous êtes anxieux à l'idée qu'elle retourne à la maison aussi vite que la semaine prochaine, vous n'êtes pas certaine de savoir à qui demander si vous avez besoin d'aide, si votre épouse tombe, si elle semble perdre le moral... si vous perdez le moral. Vous ne savez pas comment vous assurer que son régime alimentaire contiendra tous les aliments recommandés.

Effectivement, si l'étudiant(e) diététiste vous explique que votre femme pourra aller 1 à 2 fois par semaine au programme de jour rencontrer des gens et faire des exercices, cela vous donnera un répit, alors vous êtes intéressé. Mais vous êtes aussi craintif, en pensant que les gens là-bas ne sachent pas comment s'occuper bien d'elle (éviter qu'elle ne chute pendant les exercices, communiquer avec elle, l'aider à enlever son manteau, par exemple).

Votre femme est plus à l'aise en anglais et si on vous offre des ressources pour elle (ex. : Programme de jour ou autres thérapies) vous les préférez en anglais pour elle. Toutefois, il est préférable de vous les expliquer en français pour que vous compreniez bien de quoi il s'agit.

Si on vous offre des ressources pour vous (ex. : un groupe de soutien pour les aidants ou une référence à un kinésologue), vous prenez ce qu'on vous offre sans poser de question. Mais si on vous le demande, vous les préférez en français.

Déroulement de la rencontre – Introduction d'un autre intervenant :

Vers la fin de la rencontre, l'étudiant(e) diététiste devrait vous proposer de rencontrer un/une kinésologue, Mme Sonia Moorse ou Mr Paul Moose. L'évaluateur/évaluatrice jouera le rôle du kinésologue. L'étudiant(e) diététiste devrait dire à le/a kinésologue que vous préférez parler en français. S'il ne dit rien, parce que son nom résonne anglais, vous commencerez la conversation avec Mr ou Mme Moorse en anglais et chercherez vos mots OU utilisez un vocabulaire inadéquat après les salutations.

Exemple : Hi Mr/Mrs Moorse, it is my pleasure to meet you. XX (nom de l'étudiant(e)) told me you could help me... I am very « bored » about the situation of my husband. I am « frustré a bit ».

Vous changerez au français seulement si l'étudiant(e) dit que vous préférez le français ou si la kinésologue vous parle en français.

Niveau de langue lors de la rencontre

Si l'étudiant(e) utilise du jargon professionnel (ex. : vitamine D3, absorption du calcium, ostéo, etc.), n'hésitez pas à dire que vous ne comprenez pas.

Si l'étudiant(e) parle un très bon français, vous pouvez utiliser du langage plus familier pour voir s'il va s'adapter à vous. À l'inverse, s'il parle un langage trop familier, vous pouvez prendre un air plus formel et un français plus soigné.

Exemples

Contexte	Familier ou régionalisme	Formel
madame a perdu beaucoup d'autonomie depuis	sa chute	-
Vous êtes... de savoir quoi faire dans la maison	Ben énervée	Très inquiète
Vous aimeriez savoir si elle pourra au moins marcher seule un jour. Vous pouvez demander.	C'est-tu ça qu'ils vont lui apprendre là-bas, à marcher Y vont-tu y'apprendre à marcher, là-bas? A vas-tu pouvoir marcher tu seule un jour?	Est-ce qu'ils vont pratiquer la marche avec elle au programme de jour? Va-t-elle pouvoir marcher seule un jour?
Pour cuisiner des aliments riches en calcium et vitamine D	Y as-tu des recettes easy pour ces foods là? Ousque j'achète ces foods C'est quoi des foods avec du calcium et de la vitamine D	Auriez-vous des recettes faciles pour préparer ces aliments? Où puis-je acheter ces aliments? Quels sont les aliments qui contiennent du calcium et de la vitamine D
Au programme de jour	Il faut «guesser» que ça va ben aller	Il faut leur faire confiance, cela devrait bien aller

Durée de la rencontre et gestion du temps

L'horaire prévoit 15 minutes par étudiant(e).

La rencontre avec l'étudiant(e) -diététiste devrait durer 8 à 10 minutes, et il y aura 5 à 7 minutes pour donner de la rétroaction à l'étudiant(e) par la suite.

La rencontre doit permettre à l'étudiant(e) -diététiste d'écouter vos craintes, mais n'en mettez pas trop, il faut que l'étudiant(e) ait le temps d'aborder 3 choses avec vous (aidez-le à respecter le temps en n'exagérant pas les problèmes) :

- L'étudiant(e) vous explique le dépliant
- L'étudiant(e) vérifie si vous avez compris ce que sont les aliments riches en calcium et vitamine D ainsi que les recettes (2) qu'elle/il vous propose.
- L'étudiant(e) vous propose de rencontrer le/la kinésiologue, Mr/ Mme Moorse à la fin de la rencontre.

À la fin de la rencontre, vous devrez donner de la rétroaction à l'étudiant(e). La rétroaction se déroulera ainsi :

1. L'étudiant(e) sera invité à dire ce qu'il pense avoir bien fait et s'il y a des aspects de l'entrevue qu'il aurait aimés faire autrement
2. En tant que client vous offrirez une rétroaction sur comment vous vous êtes senti pendant l'entrevue
3. L'évaluateur/évaluatrice offrira une rétroaction globale à l'étudiant(e).