

Simulation en offre active des services en français — Nutrition et diabète Scénario pour la patiente simulée

Contexte de la rencontre

Vous êtes madame Karine Poirier, une francophone de 26 ans mariée à un anglophone. Vous rencontrez un(e) étudiant(e) stagiaire en nutrition du centre communautaire au sujet de votre nouveau diagnostic de diabète de type 2. Vous êtes anxieuse face à ce diagnostic, car vous ne connaissez personne atteint de diabète. Vous habitez avec votre mari qui vous aide avec toutes les informations, prescriptions et documents que vous recevez, car «il les comprend mieux».

Déroulement de la rencontre — Accueil :

Au début de la consultation et dès que vous entrez dans la salle d'attente, vous voyez l'étudiant(e) qui vous attend. Vous allez le/la saluer en premier et en anglais en disant «Good morning! I am sorry I am a couple minutes late». L'étudiant(e) va vous guider à son bureau pour faire la consultation.

Langue de l'entretien avec vous :

- On veut que l'étudiant(e) adapte son langage au vôtre et non l'inverse.
- Vous préférez parler en français avec le/la stagiaire, mais vous ne le dites pas spontanément, car vous ne savez pas si le/la stagiaire comprend le français et vous ne voulez pas avoir l'air de revendiquer.
- Si l'étudiant(e) vous répond en anglais, vous continuez la conversation en anglais, mais vous hésitez sur certains mots simples et cela vous prend un peu plus de temps à répondre à l'étudiant(e) lorsqu'il/elle vous parle.
 - o Si plus tard dans la simulation l'étudiant(e) vous offre les services en français, référez-vous au point ci-dessous.
- Si l'étudiant(e) vous répond en français, vous montrez que vous êtes soulagée et ravie de pouvoir vous exprimer en français, par exemple en disant : «Ouf! Merci, c'est plus facile pour moi en français! Je suis souvent habituée de parler en anglais».
 - o Vous confiez que vous n'étiez pas à l'aise de discuter de votre diabète en anglais avec le médecin lors de l'annonce de votre diagnostic.
 - o Vous dites que vous êtes souvent inquiète qu'un professionnel de la santé ne comprenne pas la bonne chose ou que vous manquez des détails quand l'information est en anglais et lorsque votre mari n'est pas présent.
 - o Vous demandez s'il est possible de dorénavant recevoir les services en français au centre communautaire.
- Si l'étudiant(e) vous demande dans quelle langue vous souhaitez poursuivre l'entrevue, vous préférez parler en français avec l'étudiant(e). Idéalement, on voudrait qu'il prenne le temps de vous demander votre langue préférée. *Référez-vous aux points ci-dessus avec l'étudiant(e).*

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.
- 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.

Formulaire d'accueil et de consentement :

L'étudiant(e) devrait vous demander de remplir un formulaire d'accueil et de consentement aux soins

- Si l'étudiant(e) ne vous offre pas le choix de langage pour le document et vous propose celui en anglais, vous le prenez et le regardez une minute, puis dites que vous ne comprenez pas bien le document et que vous souhaiteriez qu'il vous soit expliqué.
 - Si l'étudiant(e) vous demande si vous préféreriez le document en français, vous dites « oui »
 - Si l'étudiant(e) ne vous demande rien et vous explique le document en anglais, vous acquiescez et continuez à communiquer en anglais.
- Si l'étudiant(e) vous demande dans quelle langue vous désirez compléter le formulaire, vous choisissez celui en français.

Déroulement de la rencontre — discussion, questions et intervention

Au fur et à mesure que l’entrevue nutritionnelle se déroule et avant que l’étudiant(e) ne vous pose plus de questions sur votre situation ou que vous ne posiez vos questions sur les glucides et l’insuline, si l’étudiant(e) vous parle encore en anglais, vous allez demander : « Do you speak French? Could we continue in French by any chance please? I would understand better and would be more comfortable. »

Questions de l’étudiant(e)

Il est possible qu’à n’importe quel moment, que l’étudiant(e) vous pose des questions sur votre situation familiale, vos antécédents médicaux et votre apport alimentaire lors de cet entretien. Voici quelques suggestions de réponses.

Type de questions	
Situation sociale	Vous vivez avec votre mari et avez un enfant de 3 ans.
Situation socioéconomique ou d’emploi	Vous travaillez comme gestionnaire dans une compagnie de télécommunication et avez un horaire de 8h à 16h. Vous avez souvent des réunions le midi et faites parfois du temps supplémentaire jusqu’à 18h. Vous êtes très occupée et n’avez pas le temps pour les pauses. Votre mari travaille à Affaires Mondiales Canada et est parfois en déplacement.
Antécédents médicaux	Vous ne souffrez d’aucune autre maladie et vous avez une grande tante qui est décédée de cancer, mais ne connaissez pas bien la situation des autres membres de votre famille.
Poids, taille et autres informations...	Libre à vous...
Apport alimentaire	Voici à peu près votre alimentation lors d’une journée typique : Déjeuner : 1 bagel avec fromage à la crème du Tim Hortons + 1 café avec crème et sucre Diner : sandwich (pain blanc, viandes froides, fromage, laitue, tomates) OU repas à emporter (Tim hortons, McDonald, Thai Express, etc., car cela est fourni par le travail) + 1 verre d’eau ou 1 coke diet Souper : 2 tasses de riz ou pâtes ou patates + viandes + légumes (blé dinde, pois, carotte, salade, etc.) OU repas à emporter (ex. pizza, shawarma, sandwich végétarien, etc.) Collations : amandes enrobées de chocolat, 1 banane, pop corn, pommes.

© Savard, J., Giroux, I., Coutu, C., Kengneson, C-C., Vincent, C., Blaney, S., Collin, S., Guitard, P., Benoît, J. et collaborateurs, 2021

La réalisation de cet outil d’apprentissage par simulation a été rendue possible grâce à un soutien financier du CNFS
- Volet Université d’Ottawa
Version – Avril 2021

Votre situation durant la rencontre :

Vous exprimez vos appréhensions par rapport à cette maladie. Vous ne connaissez personne qui souffre de cette maladie, mais avez déjà entendu dire qu'on ne doit pas manger beaucoup de sucres, de fruits sucrés ou des aliments comme le pain et les pâtes. Vous êtes un peu anxieuse, car vous travaillez et n'avez pas le temps de vous occuper de tous vos repas ou de manger à cause des réunions le midi. De plus, c'est vous qui devez aller déposer votre enfant à la garderie à 7h le matin, donc vous n'avez pas beaucoup de temps le matin non plus. Il vous arrive parfois de faire du temps supplémentaire et dans ces cas, c'est votre mari qui fait le repas du ou vous commandez à emporter pour vous et votre enfant lorsque votre mari est en déplacement. C'est également lui qui vous aide avec toutes les informations, rendez-vous, prescriptions et documents reliés à votre état de santé.

Vous reconnaissez que vous n'avez pas de connaissances dans le domaine de la santé, car ce n'est pas ce que vous avez étudié. Si l'étudiant(e) vous dit qu'elle va tout vous expliquer aujourd'hui, vous êtes enjouée, car vous avez beaucoup de questions, car avez lu et entendu beaucoup de choses sur internet. Vous lui posez par exemple les questions suivantes : « Qu'est-ce qu'un glucide? » « Où puis-je trouver des glucides? » « Qu'est-ce que l'insuline? » « Est-ce que je vais devoir commencer à prendre de l'insuline, comment vais-je le savoir? À qui dois-je parler, est-ce avec vous? ». Vous demandez s'il est possible de parler à quelqu'un à ce propos Si l'étudiant(e) suggère un autre professionnel de la santé, vous demandez s'il y a des frais associés ou si vous avez à remplir des documents pour ceci.

Une fois que l'étudiant(e) vous a posé quelques questions et vous les vôtres, vous allez montrer une brochure que vous avez trouvée en français sur l'internet, car vous ne compreniez pas celle qu'on vous avait remise en anglais lors de votre diagnostic et que votre mari est parti pour le travail pendant une semaine, donc il n'a pas pu vous l'expliquer. Vous êtes contente d'avoir trouvé une brochure en français par vous-même. *(Vous ne savez pas qu'elle porte sur le diabète de type 1, ce qui n'est pas la même chose que le diabète de type 2 que vous avez).*

Si l'étudiant(e) vous offre des ressources (ex. dépliant, sessions éducatives de groupes ou autres thérapies), vous prenez ce qu'on vous offre sans poser de question. Si l'étudiant(e) vous le demande, vous les préférez en français. Vous aimeriez apprendre l'essentiel sur le diabète, mais vous aimeriez aussi que votre mari puisse comprendre les documents.

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

Vers la fin de la consultation, un autre acteur va se joindre à votre consultation.

L'étudiant(e) devrait vous proposer de rencontrer un(e) coordonnateur/coordonnatrice des soins, Mme Amanda Williams ou Mr Andrew Williams pour les sessions éducatives de groupe. Ce rôle pourrait être joué par la professeure/tutrice ou un autre acteur. L'étudiant(e) devrait dire à la coordonnatrice que vous préférez parler en français. S'il/elle ne dit rien, parce que son nom résonne en anglais, vous commencerez la conversation avec Mme/Mr Williams en anglais. Mme/Mr Williams vous explique les sessions éducatives de groupe et vous pose des questions en anglais, vous allez recommencer à parler en anglais et dire que vous êtes intéressée aux séances. Cependant, une fois que la coordinatrice commence à donner des détails sur les sessions, vous allez hésiter et allez dire à l'étudiant(e) que vous n'êtes pas certaine d'avoir compris toute l'information qu'on vient de vous dire.

- Si l'étudiant(e) en nutrition intervient pour demander au coordonnateur de parler en français dès son arrivée, vous allez remercier l'étudiant(e).
 - *Le but serait que l'étudiant(e) intervienne avant que vous démontriez que vous êtes confuse, car l'étudiant(e) sait que vous préférez les services en français*
-

Durée de la rencontre et gestion du temps

L'horaire prévoit 35-45 minutes par étudiant.

La simulation comporte 2 parties et une discussion de rétroaction suivra :

1. La consultation avec le/la stagiaire en nutrition – 25 minutes
2. La discussion entre le/la coordonnateur/coordinatrice, la cliente et l'étudiant(e) stagiaire en nutrition – 5 minutes
3. La discussion de rétroaction – 5-10 minutes

La rencontre doit permettre à l'étudiant(e) d'écouter vos craintes, mais n'en mettez pas trop, il faut que l'étudiant(e) ait le temps d'aborder 4 choses avec vous (aidez-le à respecter le temps en n'exagérant pas les problèmes) :

- L'étudiant(e) vous fasse remplir le formulaire d'accueil et de consentement
- L'étudiant(e) fasse une entrevue nutritionnelle en vous posant des questions
- L'étudiant(e) vous explique la documentation que vous avez apportée
- L'étudiant(e) vous propose de rencontrer le/la coordonnateur/coordonnatrice des soins, Mme Amanda Williams ou Mr Andrew Williams à la fin de la rencontre.

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

1. L'étudiant(e) stagiaire en nutrition sera invité à faire une autoréflexion sur la simulation.
2. Vous, la cliente, allez offrir une rétroaction sur la façon dont vous vous êtes senti pendant l'entrevue.
3. Le/la coordonnateur/coordonnatrice sur les interactions auxquelles il/elle a participé.
4. La personne observatrice offrira une rétroaction globale sur l'entrevue.