

Un hôtel de Montréal durant la pandémie



Josianne Trottier
jtrottier@asstsas.qc.ca

APRÈS UN MOIS DE CONFINEMENT ET DE TÉLÉTRAVAIL, J'AI PRIS DEUX SEMAINES DE VACANCES POUR ALLER PRÊTER MAIN-FORTE AU RÉSEAU. J'AI ÉTÉ AFFECTÉE À UN HÔTEL DU CENTRE-VILLE À TITRE DE PRÉPOSÉE AUX BÉNÉFICIAIRES. SOUS LA GOUVERNE DU CIUSSS DE L'EST-DE-L'ÎLE-DE-MONTRÉAL, L'ENDROIT AVAIT ÉTÉ CONVERTI EN MILIEU DE TRANSITION POUR HÉBERGER DES PERSONNES ATTEINTES DE LA COVID-19, OU SOUS INVESTIGATION OU, ENCORE, EN QUARANTAINE EN RAISON DE CONTACT AVEC DES PORTEURS DU VIRUS.

J'avais l'impression d'aller à la guerre. Question d'alimenter ma peur, au moment de prendre du service, les premiers décès de préposés aux bénéficiaires faisaient les manchettes. Oui, j'avais peur... principalement d'attraper la COVID-19 et d'en mourir, mais aussi de contaminer un proche ou une personne âgée. Cette peur m'a permis d'être extrêmement vigilante pour ainsi assurer ma sécurité, celle de mes collègues et des résidents sans figer ou fuir la situation. Pour moi, il était hors de question de devenir un vecteur de contamination.

C'est dans cet état d'esprit que j'ai pris part à cette extraordinaire organisation qui a transformé un hôtel en milieu de soins !

Jour 1

« Bonjour Josianne ! Bienvenue ! » L'accueil est attentionné, chaleureux. En aucun cas, je ne me sens comme un numéro. Je suis jumelée avec une préposée qui travaille là depuis quelque temps. Une des meilleures façons d'apprendre le fonctionnement terrain et tout le pratico-pratique. Laurie démontre une grande ouverture et je suis à l'aise de lui poser toutes mes questions. Le *coaching* est indispensable pour acquérir efficacement des compétences de travail.

Jour 2

Après être passée au vestiaire pour enfiler mon uniforme bleu, prêté par l'établissement, j'entre dans une zone d'habillage. Émilie me dicte les étapes pour mettre les équipements de protection individuels (ÉPI) et vérifie que ma blouse est bien fermée à l'arrière. Malgré mes connaissances sur le sujet, je suis ravie d'être supervisée ainsi. En refermant la porte de la zone d'habillage, je fais face aux ascenseurs menant à la COVID-19.

À la fin de mon quart de soir, je repasse par une zone de déshabillage. Une pièce fermée, bien délimitée, où je dois retirer les ÉPI selon un ordre bien précis. Malgré la présence d'affiches, « un agent » m'aide à bien suivre les étapes pour éviter tout risque de contamination.

Chaque jour, j'ai répété à cette personne « merci, merci d'être là pour moi ». Elle assurait ma sécurité et j'en étais très reconnaissante, car, à 23h30, après avoir sué sous ma blouse, mon masque et ma visière, ma vigilance ne devait pas être infaillible !

Jour 3

J'arrive au 7^e étage. Je rencontre l'équipe de psychogériatrie. Elle venait de fixer une fiche sur chaque porte de chambre indiquant quelques éléments de l'histoire de vie et des habitudes de la personne. Je suis agréablement surprise. Comme c'est facilitant et précieux d'avoir ces informations. Oui, c'est aidant de savoir que M. Zazzara n'aime pas être dérangé pendant son repas, que M^{me} Boisjoli est très frileuse, que M. Chicotte est un fan de hockey.

J'ai pu ainsi adapter les soins plus facilement à chacune des personnes. Pour inciter M^{me} Casgrain à marcher un peu, je lui ai parlé de toutes sortes de choses et j'ai découvert qu'elle adorait la danse country. Cette journée-là, j'ai donc ajouté mon truc sur sa fiche !

Cette peur m'a permis d'être extrêmement vigilante pour ainsi assurer ma sécurité, celle de mes collègues et des résidents sans figer ou fuir la situation.

Le coaching est indispensable pour acquérir efficacement des compétences de travail.



Conseillère à l'ASSTSAS, Josianne Trottier est maître-formatrice d'Approche relationnelle de soins et de PDSB. Elle sourit ici de tous ses yeux !

Pour des contenus de la formation ARS adaptés au contexte de la pandémie, consultez un webinaire et deux capsules en ligne.

<http://asstsas.qc.ca/covid-19-capsules-video>

Jour 5

Ce soir, à peine 15 minutes après mon arrivée, l'infirmière entre dans la chambre de M. Borki et constate son décès. Je suis saisie. Je savais bien qu'il était sur ses derniers souffles, car j'avais passé la veille à m'occuper de lui avec une infirmière, en le changeant de position dans son grand lit d'hôtel et en humectant ses lèvres. J'ai senti le besoin d'aller le voir, ne sachant trop comment j'allais réagir. Je n'avais jamais vu de morts. Je suis entrée, j'ai déposé ma main sur la sienne, ce fut mon « au revoir ». J'avais besoin de ce petit geste pour être en paix avec le départ de cette personne que je ne connaissais pas beaucoup. Selon moi, peu importe le décès vécu au travail, il faut prendre un moment pour se faire un rituel en tant que soignant et pour en parler. Cela aide grandement à la charge psychologique.

Jour 6

Je vois Sébastien se gratter l'œil avec son masque, ensuite Marie-Claude qui oublie de changer de gants entre deux chambres, Lisa qui porte son masque sous son nez, Louise qui s'appuie sur le mur avec

ses gants. Était-ce un manque de formation, un manque de sensibilisation, la fatigue ou une insouciance face au danger ? Je ne sais pas. Par contre, certainement par déformation professionnelle, mais aussi par souci du bien-être des autres, je suis intervenue chaque fois que j'ai vu un comportement non sécuritaire. Avec le plus grand tact possible, j'ai dit à Sébastien de ne pas toucher son masque pour éviter de se contaminer, de la même manière que je m'assure que tous les passagers de ma voiture ont bien attaché leur ceinture avant de démarrer.

Jour 8

« Attention avec M^{me} Thibault, elle peut frapper quand on lui enlève son dentier. » J'écoute ce commentaire sans trop y porter attention. J'entre dans la chambre de M^{me} Thibault. Je m'approche, capte son regard, lui parle, me présente, dépose ma main sur son épaule. Je l'aide à peine à se coucher avec quelques consignes, car elle était déjà assise sur le bord du lit. Je remonte ses couvertures et lui souhaite bonne nuit. Juste avant de quitter, je lui dis : « M^{me} Thibault, donnez-moi votre dentier, je vais le laver. » La dame enlève elle-même son dentier et me le remet en riant. Comme quoi, tout soin est avant tout une relation !

Jour 12

Je suis accroupie à côté d'un homme atteint de la COVID-19. Il veut faire son transfert seul, mais il insiste pour que je sois présente, car il se sent faible. Je sens la chaleur de son corps et vois perler la sueur sur son front. M. Langevin persévère. Après quelques minutes, il parvient à se rasseoir dans son fauteuil roulant. Il me remercie et je lui réponds : « Ça fait plaisir, mais je n'ai rien fait, M. Langevin. » Et lui de répondre : « Justement, merci de m'avoir laissé faire. » Voilà un principe de soins facile à oublier dans la frénésie de la tâche.

* * *

C'est ainsi que mes deux semaines se sont déroulées avec de merveilleuses personnes de tous les coins du Québec. J'ai vu des aides de service et des préposés dévoués apportant des mots mystères, des revues et des jeux de cartes pour divertir les résidents. J'ai vu des visages s'illuminer lors d'appels avec des tablettes iPad aux membres de la famille. J'ai vu un beau travail d'équipe s'organiser et le désir de faire mieux jour après jour. ■

Note : les noms des résidents sont fictifs.