

INCIDENT CRITIQUE 8 : Le syndrome Mamma-Mia

L'horloge sonne minuit et Petra Wagner, une infirmière junior, est de nuit. En passant devant la chambre de M. Massimo Marino, elle entend le patient italien de 37 ans gémir de douleur après son appendicectomie. Petra sourit et se dit qu'elle ne se laissera plus tromper cette fois. Elle se souvient de ce que son infirmière cheffe lui avait dit à propos des Italiens qui exagèrent leur douleur. Pour les Italiens, la vie est un drame et ils adorent cela. Pensant que M. Marino se livre à la misère pour attirer son attention, elle se dirige vers son lit en souriant et lui dit : « Ça va être o. k., M. Marino. Vous venez de prendre un analgésique, laissez-lui le temps de faire effet. Cependant, M. Marino continue de gémir. Petra lui tapote sur l'épaule et quitte la pièce. L'infirmière de l'équipe du matin découvre que M. Marino a une forte fièvre et que sa plaie est enflammée. Petra a honte de sa réaction et de sa mauvaise interprétation.

Comment Petra devrait-elle réagir ?

Veillez sélectionner la ou les alternatives qui pourraient constituer une réaction appropriée.

1. Petra s'excuse auprès de M. Marino. Elle lui dit que son infirmière cheffe a mentionné que les Italiens exagéraient toujours la douleur.
2. Petra avoue à sa collègue du matin qu'elle a mal interprété les gémissements de M. Marino comme une exagération typiquement italienne. Elle s'excuse ensuite auprès de M. Marino.
3. Petra explique à l'infirmière du matin qu'elle a demandé à M. Marino s'il allait bien, mais il n'a rien dit.
4. Petra prend le temps de réfléchir à cette expérience négative. À l'avenir, elle souhaite inclure la famille lors de l'analyse des antécédents du patient afin de déterminer si le comportement du patient en question s'écarte de sa culture.

Analyse - Le syndrome Mamma-Mia

1. Ce n'est pas une alternative probable. Blâmer les autres n'est pas professionnel. Veuillez choisir à nouveau.

2. C'est une bonne solution. Petra agit de manière professionnelle en admettant sa mauvaise interprétation. Petra a stéréotypé M. Marino comme n'importe quel autre Italien qui serait bruyant et en quête d'attention et qui exagérerait sa douleur. Il gémissait à cause de sa blessure enflammée et non parce qu'il était Italien. Petra a appris une leçon importante sur le danger des stéréotypes.

De plus, il est important que Petra se souvienne qu'il existe toujours des différences entre les individus et qu'il est judicieux d'examiner chaque cas individuellement. Elle aurait pu faire un suivi auprès de M. Marino plus tard pour s'assurer que sa douleur avait été atténuée. De plus, il serait utile que M. Marino informe verbalement l'infirmière de sa douleur au lieu de simplement gémir et de supposer que l'infirmière prendra les mesures appropriées.

3. Ce n'est pas une bonne solution. Il est vrai que M. Marino n'a pas dit à Petra qu'il souffrait de douleurs intenses. Pourtant, il est du devoir de Petra d'examiner M. Marino et d'évaluer la cause de ses gémissements. Comme expliqué dans la réponse n°2, il est dangereux et inexact de penser que les personnes appartenant au même groupe géographique se ressemblent toutes. Les professionnels de la santé doivent être sensibles aux besoins des patients ainsi qu'à leurs différences culturelles. Merci de faire un autre choix.

4. La réflexion est une étape importante après un événement malheureux. Des facteurs tels qu'une personnalité héritée, la durée du séjour dans un pays, l'âge auquel on arrive dans le pays d'immigration, le désir de s'assimiler, le niveau d'éducation, etc. amènent les individus à s'écarter de la norme de leur culture.

Galanti (2004) recommande aux professionnels de la santé de se renseigner auprès de la famille pour savoir si le patient en question est ou non un représentant typique de sa culture.