

INCIDENT CRITIQUE 17 : Temps de caoutchouc

Au poste de cardiologie pédiatrique, l'un des patients les plus jeunes est autorisé à rentrer chez lui. Les parents, M. et Mme Qamar de Syrie, en sont très heureux. Le petit garçon souffre d'une malformation cardiaque congénitale très compliquée et les parents doivent, avant la sortie de leur fils, recevoir des instructions concernant l'administration du traitement, la vérification des signes vitaux, la reconnaissance des problèmes, etc. Malheureusement, la mère ne parle pas du tout français et le père très peu. Eva Affentranger est l'infirmière cheffe de l'unité de soins (ICUS). Un interprète est prévu à 13h00 pour aider Eva à expliquer aux parents l'administration des médicaments. Cependant, les parents arrivent à 13h45, ce qui leur laisse peu de temps pour les instruire puisque l'interprète doit partir à 14h00 pour un prochain rendez-vous. Malgré le peu de temps à disposition, tout se passe bien.

Eva demande aux parents de revenir le lendemain matin à 8h30 pour donner le traitement à leur enfant à 9h00. L'infirmière souhaiterait surveiller les parents au moins une fois avant qu'ils puissent ramener le bébé à la maison à midi. Cependant le lendemain matin, les parents n'arrivent qu'autour de 9h30. Le traitement a déjà été administré. Eva est un peu contrariée et signale aux parents qu'elle ne peut les laisser ramener le bébé à la maison qu'après avoir vu comment ils donnent le traitement à leur fils. La prochaine administration du traitement est programmée à 13h00. L'infirmière écrit l'heure sur un morceau de papier. Les parents partent manger à 12h00 mais ne reviennent qu'à 14h00. Eva ne comprend pas pourquoi les parents ne parviennent pas à respecter les horaires de rendez-vous, pourtant si importants. Même si elle est très contrariée, elle ne confronte pas les parents à propos de leur comportement et elle s'en va rapidement vers le patient suivant car elle est déjà en retard de deux minutes.

Pouvez-vous aider Eva à comprendre le comportement inconsidéré de ces parents qui ne prennent pas au sérieux les heures de rendez-vous et de traitement ?

Veuillez sélectionner la ou les alternatives qui pourraient aider Eva à comprendre ce comportement.

1. Les Qamars ne veulent pas ramener leur enfant malade à la maison parce qu'ils ont peur de s'en occuper et pensent que le personnel hospitalier peut mieux prendre soin de leur fils, au moins pendant quelques jours de plus. Ils sont trop gênés pour en informer Eva, alors ils évitent les heures de rendez-vous et de traitements.
2. Les Qamars ne parlent pas et ne comprennent pas assez bien le français. Ils ne comprennent pas la terminologie particulière utilisée en français, pour exprimer le temps.
3. Les horaires de traitement coïncident avec les horaires de prière islamique, mais les parents ne savent pas comment le communiquer à l'infirmière.
4. Les Qamars sont à l'heure du caoutchouc. Selon les circonstances, une heure et demie plus tard ne signifie pas vraiment être en retard. Pour eux, cela reste une plage horaire socialement acceptée.

Analyse INCIDENT CRITIQUE 17 : Temps de caoutchouc

1. Cela peut être une bonne alternative, mais il en existe une meilleure. Un argument en faveur de cette alternative pourrait être basé sur une communication à contexte élevé et à faible contexte (Hall, 1976). Les Qumars n'informerait probablement pas Eva explicitement de leurs inquiétudes. Ne pas assister aux réunions à l'heure convenue pourrait être le signe d'un désaccord très contextuel. Cependant, il n'est pas mentionné dans l'incident que tel est le cas. Au contraire, les parents semblent très heureux d'apprendre qu'ils peuvent ramener leur enfant à la maison. Veuillez sélectionner une autre alternative.

2. Ce n'est pas une bonne alternative. Il est possible que les parents ne comprennent pas l'heure exacte car ils comprennent à peine le français. Cependant, Eva a fait l'effort de noter l'heure. Dans la plupart des pays arabes, les symboles des chiffres sont les mêmes qu'en Suisse et l'heure est exprimée de la même manière. Les parents ne devraient donc pas avoir du mal à interpréter les horaires fixés. Veuillez choisir à nouveau.

3. C'est la meilleure alternative. Les musulmans prient cinq fois par jour, à des heures prédéfinies. Chaque prière dure jusqu'à 30 minutes. Selon la situation géographique et la saison, l'heure de la prière change (Islamic Finder, 2017). La prière d'avant l'aube - Fajr - aura lieu vers 7h45 en hiver, lorsque la lumière du matin est visible mais que le soleil ne s'est pas levé (As Sidq, 2007). La prière de midi – Dhuhr – aura lieu vers 12h30 (Islamic Finder, 2017). Ces horaires contrastent clairement avec les horaires de médication fixés par Eva.

Afin de remédier à la situation, Eva pourrait se renseigner sur les horaires de prière des musulmans et ajuster les horaires de traitement en conséquence. D'un autre côté, les Qamars sont en Suisse depuis un certain temps et auraient pu apprendre qu'une communication explicite aide les communicateurs à faible contexte, ils pourraient donc envisager d'informer Eva de leur pratique religieuse en observant les heures de prière musulmanes.

4. Il s'agit là d'une autre alternative possible, mais peu probable. Des arguments en faveur de cette alternative peuvent être trouvés dans le cadre du temps synchronique versus temps linéaire/séquentiel. Les gens du Moyen-Orient sont généralement plus synchroniques (Lewis, 1992). Les Qumars perçoivent donc le temps comme une construction flexible : il peut être prolongé ou raccourci selon les circonstances. Eva est plutôt sur le temps séquentiel. Un rendez-vous convenu ne peut pas être modifié. Pour Eva, deux minutes plus tard, c'est trop tard.

Pour une solution gagnant-gagnant, il est judicieux qu'Eva informe en premier les Qamars de l'importance que les institutions suisses attachent au respect des rendez-vous programmés. Cela permet de réduire les perturbations des rendez-vous des autres patients. Deuxièmement, elle doit les informer des conséquences s'ils ne se présentent pas à temps. Si les Qamar souhaitent s'installer durablement en Suisse, il serait sage qu'ils s'habituent au respect des horaires. D'un autre côté, Eva pourrait aussi devenir un peu plus flexible avec le temps.

L'objectif global est le rétablissement de leur bébé, et personne ne veut vraiment y toucher. Par conséquent, comme vous pouvez le constater, un comportement conciliant peut conduire à de bonnes solutions.